

Guide de formation

Accompagner mes publics avec Aidants Connect



Sommaire

Présentation de la formation **3**

Objectifs et description de la formation 4

Cadre théorique **5**

Le dispositif présenté 6

Notions théoriques 11

- Définition des termes
- Sigles et acronymes + variations anglophones
- Chiffres et statistiques sur les publics
- Les principaux acteurs
- Les situations professionnelles

Les stéréotypes à déconstruire 28

Les ressources à consulter 33

Ce que les stagiaires emportent en fin de formation 48

Déroulé de la formation **49**

Déroulé complet de la formation 50

Les grains pédagogiques 51

Matériel **64**

Matériel numérique 65

Matériel tangible 66

Présentation de la formation

- Objectifs et description
de la formation



Titre

Accompagner mes publics avec Aidants Connect

Description

Dans les activités d'accompagnement, les professionnels sont souvent amenés à "faire pour le compte de" leurs usagers, notamment pour les démarches administratives. Cette pratique non-cadrée pose de nombreux problèmes, pour la sécurité de l'aidant et de la personne accompagnée, notamment au niveau du respect du RGPD.

Cette formation permet aux professionnels de recevoir l'habilitation Aidants Connect. Cette habilitation leur permet d'utiliser la plateforme Aidants Connect pour accompagner les usagers dans la réalisation de leurs démarches administratives, en garantissant un cadre légal et sécurisé respectant le RGPD.

Objectifs

- Comprendre les fonctionnalités d'Aidants Connect et le cadre juridique de son utilisation
- Utiliser de la plateforme Aidants Connect en situation d'accompagnement
- Adopter une posture d'accompagnement adaptée à la situation d'un usager

Objectifs pédagogiques

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	SOUS-OBJECTIFS	Module
Comprendre les fonctionnalités d'Aidants Connect et le cadre juridique de son utilisation	<ul style="list-style-type: none"> → Définir l'utilité du dispositif Aidants Connect et à quels besoins il répond (pour les aidants et les usagers) → Décrire le cadre juridique de l'utilisation d'Aidants Connect et du RGPD → Identifier les périmètres d'intervention de son poste et de sa structure dans l'utilisation d'Aidants Connect 	Module 1 (2h45) : <ul style="list-style-type: none"> - Les mots du numérique - Quiz META - Médianalyse - Quiz débrief
Prendre en main la plateforme Aidants Connect	<ul style="list-style-type: none"> → Maîtriser les différentes étapes de l'accompagnement à l'aide de la plateforme Aidants Connect (connexion, création du mandat,...) 	Module 2 (1h30) : <ul style="list-style-type: none"> - arborescence
Utiliser de la plateforme Aidants Connect en situation d'accompagnement	<ul style="list-style-type: none"> → Respecter le cadre juridique de l'utilisation d'Aidants connect en situation d'accompagnement → Expliquer à l'utilisateur les étapes de l'accompagnement en cours → Formuler des questions pour cerner la situation de l'utilisateur et son niveau de compétences numériques → Choisir une stratégie d'accompagnement, utilisant Aidants Connect ou non → Engager l'utilisateur vers l'autonomie et le développement de ses compétences numériques 	Module 3 (1h30) : <ul style="list-style-type: none"> - en tant que

Cadre théorique

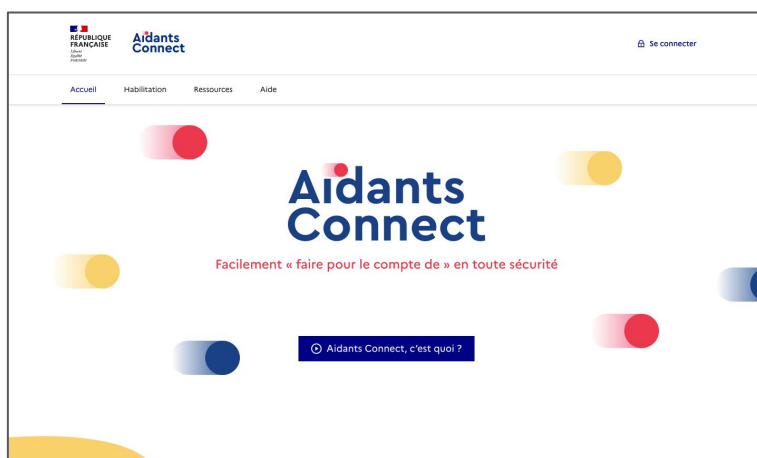
- **Le dispositif présenté**
- **Notions théoriques**
 - ◆ Définition des termes
 - ◆ Sigles et acronymes
 - ◆ Chiffres et statistiques sur les publics
 - ◆ Les principaux acteurs
 - ◆ Les situations professionnelles
- **Les stéréotypes à déconstruire**
- **Ce que les stagiaires emportent en fin de formation**
- **Ressources à consulter**



Le dispositif présenté

Aidants Connect

La plateforme Aidants Connect



Aidants Connect est une plateforme permettant de sécuriser les accompagnements aux démarches administratives sur les services publics numériques. En effet, Aidants Connect permet à des aidant-es professionnel-les de réaliser des démarches administratives pour le compte d'un-e usager-ère et ce, de façon sécurisée.

Une pratique existante d'accompagnement était de demander ses identifiants et mots de passe à un usager pour l'aider à faire ses démarches, ce qui posait de nombreux problèmes de législation et de sécurité, notamment au niveau de la protection des données personnelles. Aidants Connect apporte une solution à ce problème : la plateforme permet de poser un cadre juridique sur cet accompagnement aux démarches, particulièrement concernant la protection des données personnelles. Aidants Connect permet la création d'un mandat entre l'usager et la structure accompagnante, qui définit entre autre le périmètre d'intervention autorisé de l'aidant. Aidants Connect utilise également France Connect pour permettre à l'aidant d'avoir accès aux services publics numériques pour le compte d'un usager : ainsi l'usager peut, grâce à un seul identifiant, permettre à l'aidant de l'accompagner sur plus de 1400 démarches en ligne.

Aidants Connect permet aux aidants de "faire pour le compte de" en toute sécurité, à la fois pour le bénéficiaire et l'aidant, tout en simplifiant le processus d'accompagnement et le suivi des bénéficiaires. Une fois investi dans cette démarche, il devient plus facile pour l'aidant d'accompagner l'usager sur les usages numériques ou alors de l'orienter vers des lieux de médiation numérique.

La plateforme Aidants Connect : <https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/>



Le parcours utilisateur d'Aidants Connect

1.

Parcours utilisateur Aidants Connect

Authentification de l'aidant sur la plateforme

Sur le site d'Aidants Connect :
<https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/accounts/login/>

Connexion avec l'adresse e-mail professionnelle de l'aidant + le code carte Aidant Connect (disponible sur la carte physique ou l'application OTP)



Envoi d'un email de connexion directement dans votre boîte mail professionnelle d'aidant.

Dans le mail, cliquer sur le lien de connexion valable 45 minutes.



Vous accédez alors à votre espace Aidants Connect.



2.

Parcours utilisateur Aidants Connect

Créer un mandat avec un usager

Dans votre espace personnel Aidants Connect :

Sélectionnez «créer un mandat».



Lisez les conditions du mandat à l'usager

Définissez le périmètre de validité du mandat

Définissez la durée de validité du mandat

Utilisez France Connect pour connecter l'usager, via un des fournisseurs d'identité



Ici avec l'exemple de Impots.gouv, l'usager saisit son identifiant et mot de passe



Aidants Connect vous indique le nom de l'usager avec lequel vous allez signer le mandat.



Vérifiez le récapitulatif du mandat avec l'usager, puis cliquez sur enregistrer le mandat. Vous pouvez maintenant imprimer le mandat final et le faire signer par l'usager.



3.

Parcours utilisateur Aidants Connect

Réaliser une démarche

Sur le site correspondant à la démarche à effectuer ici avec l'exemple du site de l'ANTS :

Cliquez sur «s'identifier avec France Connect» pour accéder à l'espace de connexion.



Dans l'espace de connexion France Connect, cliquez en bas sur le lien «Vous êtes un aidant professionnel».



Identifiez-vous sur votre espace Aidants Connect, à l'aide de votre adresse mail nominative et du code de votre carte Aidants Connect.



Sélectionnez l'usager pour lequel vous effectuez la démarche.



Sélectionnez le type de démarche que vous devez réaliser. Ici sur l'exemple de l'ANTS, vous devez sélectionner Transports.



Vous êtes redirigé sur le site pour effectuer la démarche. Cliquez sur «Continuer sur le site [.]» pour accéder à la plateforme au nom de l'usager.



Une fois connecté, vous pouvez effectuer la démarche au nom de l'usager.





Le parcours utilisateur d'Aidants Connect

Aidants Connect

Authentification de l'aidant sur la plateforme

Parcours utilisateur Aidants Connect

Authentification de l'aidant sur la plateforme

Sur le site d'Aidants Connect :
<https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/accounts/login/>

Connexion avec l'adresse e-mail professionnelle de l'aidant + le code carte Aidant Connect (disponible sur la carte physique ou l'application OTP)



Envoi d'un email de connexion directement dans votre boîte mail professionnelle d'aidant.



Dans le mail, cliquer sur le lien de connexion valable 45 minutes.



Vous accédez alors à votre espace Aidants Connect.



[Voir la ressource d'Aidants Connect - S'authentifier sur la plateforme Aidants Connect \(tutoriel pas-à-pas\)](#)



Le parcours utilisateur d'Aidants Connect

Créer un mandat avec un usager

Aidants Connect

Parcours utilisateur Aidants Connect

Créer un mandat avec un usager

Dans votre espace personnel Aidants Connect :

Sélectionnez «créer un mandat»



Lisez les conditions du mandat à l'usager

Définissez le périmètre de validité du mandat

Définissez la durée de validité du mandat

Utilisez France Connect pour connecter l'usager, via un des fournisseurs d'identité

S'identifier avec FranceConnect

ICI avec l'exemple de Impots.gouv, l'usager saisit son identifiant et mot de passe



Aidants Connect vous indique le nom de l'usager avec lequel vous allez signer le mandat.



Vérifiez le récapitulatif du mandat avec l'usager, puis cliquez sur enregistrer le mandat. Vous pouvez maintenant imprimer le mandat final et le faire signer par l'usager.



[Voir la ressource d'Aidants Connect - Créer un mandat avec un usager \(tutoriel pas-à-pas\)](#)



Le parcours utilisateur d'Aidants Connect

Réaliser la démarche avec un usager

Aidants Connect

Parcours utilisateur Aidants Connect

Réaliser une démarche

Sur le site correspondant à la démarche à effectuer (ici avec l'exemple du site de l'ANTS) :

Cliquez sur «s'identifier avec France Connect» pour accéder à l'espace de connexion.



Dans l'espace de connexion France Connect, cliquez en bas sur le lien «Vous êtes un aidant professionnel».



Identifiez-vous sur votre espace Aidants Connect, à l'aide de votre adresse mail nominative et du code de votre carte Aidants Connect.



Sélectionnez l'usager pour lequel vous effectuez la démarche.



Sélectionnez le type de démarche que vous devez réaliser. Ici sur l'exemple de l'ANTS, vous devez sélectionner Transports.



Vous êtes redirigé sur le site pour effectuer la démarche. Cliquez sur «Continuer sur le site [...]» pour accéder à la plateforme au nom de l'usager.



Une fois connecté, vous pouvez effectuer la démarche au nom de l'usager.



[Voir la ressource d'Aidants Connect - Réaliser la démarche avec un usager \(tutoriel pas-à-pas\)](#)



Notions théoriques

Aidant numérique

Aidant numérique

La notion d'aidant numérique recouvre une grande diversité d'acteurs. Nous entendons par aidant numérique les professionnels en première ligne face aux usagers en difficultés avec le numérique, alors même que l'accompagnement des publics dans leurs usages numériques ne constitue pas toujours le cœur de leurs missions. Par exemple, les travailleurs sociaux, les agents d'accueil en collectivité territoriale ou dans des agences de services publics (Pôle Emploi, CAF, etc), les animateurs jeunesse sont des aidants numériques.

Source :

<https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/former-et-outiller-les-aidants-numeriques-583>

France Connect

France Connect

“France Connect est la solution de l'État pour faciliter la connexion à vos services et démarches en ligne. Il permet d'accéder à plus de 1400 services en utilisant un compte et un mot de passe que vous possédez déjà.

Sur un site qui dispose du bouton France Connect, au lieu de créer un compte et d'avoir à retenir un mot de passe supplémentaire, vous pourrez vous connecter grâce à l'une des six options que FranceConnect propose via un compte que vous possédez déjà. Au choix : le compte impots.gouv.fr, ameli.fr, l'Identité Numérique La Poste, msa.fr et Yris.”

France Connect est le service sur lequel se base Aidants Connect. Aidants Connect permet de prendre la main sur une démarche d'un tiers en se connectant à son compte via France Connect.

Source : [Tout savoir sur France Connect](#)



Notions théoriques

Les fournisseurs d'identité

Les fournisseurs d'identité

Afin que l'aidant puisse réaliser une démarche à l'aide d'Aidants Connect, l'utilisateur doit nécessairement avoir un compte (ou s'en créer un) sur l'une des plateformes liées à France Connect (plateformes ci-après désignées par : fournisseur d'identité).

La liste des plateformes compatibles est la suivante :

- [impots.gouv](https://impots.gouv.fr)
- ameli.fr
- msa.fr
- lidentitenumérique.laposte.fr
- [yris](https://yris.fr)
- Application mobile France identité

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 ou elle dispose. Il est donc important de connaître les prérequis à la création de compte sur ces fournisseurs d'identités.

Source : [Guide : Quel fournisseur d'identité choisir ?](#)

Le mandat Aidants Connect

Le mandat Aidants Connect

Le mandat Aidants Connect sécurise les aidant-es dans les démarches qu'ils ou elles accomplissent au nom de l'utilisateur.

En pratique, le mandat est conclu entre une structure labellisée « Aidants Connect » et l'utilisateur-ère. Ce mandat précise le champ d'action et la durée pendant laquelle les aidant-es de la structure peuvent agir au nom de l'utilisateur-ère.

Source : [FAQ Aidants Connect](#)



Notions théoriques

Faire “pour le compte de”

Faire “pour le compte de”

« C’est un vrai problème. Cette pratique s’est développée par la force des choses. Les professionnels se sont retrouvés face à des personnes en perte de droits, et ils n’ont trouvé d’autre solution que d’ouvrir des comptes à ceux qui ne maîtrisaient pas le numérique », explique Didier Dubasque, animateur du groupe de travail sur la question numérique au Haut Conseil du travail social, ancien président de l’Association nationale des assistants de service social. « Sur les questions d’inclusion et d’accompagnement, cette pratique est l’un des aspects qui ressort des différents travaux auxquels nous avons participé, confirme Céline Colucci, directrice de l’association Les Interconnectés. On sait aujourd’hui qu’une partie de la population, pour un tas de raisons, ne fera jamais seule. Et les dispositifs en place n’ont pas été prévus pour cela. Les aidants se retrouvent à faire pour le compte de la personne, avec ses données. »

Dans les activités d’accompagnement, les situations exigent parfois que les professionnels réalisent des démarches “pour le compte de” bénéficiaires. Cette pratique non cadrée pouvait mettre en danger les usagers, mais aussi les aidants, notamment en cas d’erreur. La plateforme Aidants Connect vient apporter une solution et un cadre juridique à cette pratique existante des professionnels.

Source : [Gazette des communes](#)



Notions théoriques

Illectronisme

L'illectronisme est la situation d'une personne ne possédant pas les compétences numériques de base (rechercher des informations en ligne, communiquer en ligne, utiliser des logiciels, protéger sa vie privée, résoudre des problèmes en ligne) ou ne se servant pas d'Internet (incapacité ou impossibilité matérielle de l'utiliser dans les trois derniers mois).

Source : [15 % de la population est en situation d'illectronisme en 2021 - Insee Première - 1953](#)



Notions théoriques

Habilitation Aidants Connect

Afin de pouvoir utiliser Aidants Connect, les structures doivent avoir l'habilitation **Aidants Connect**.

Les pré-requis

- Être une structure employant des aidants professionnels
- Réaliser ou accompagner gratuitement les usagers dans les démarches en ligne
- Disposer d'adresses emails nominatives et individuelles
- Désigner un "Référént Aidants Connect" qui disposera d'un compte administrateur Aidants Connect

La procédure

- Le Référént Aidants Connect (de la structure) effectue une demande d'habilitation [ici](#)
- L'équipe Aidants Connect vérifie l'éligibilité de la structure et valide la demande d'habilitation
- Les aidants suivent une formation (sur différents modules comme les données personnelles et le RGPD, France Connect, prise en main d'Aidants Connect à l'aide d'un site bac à sable) et réalisent un test PIX de fin de formation pour valider leur habilitation
- Le Référént Aidants Connect reçoit un kit de ressources, doit activer sa carte de connexion Aidants Connect et activer les accès des aidants sur son espace administrateur

Ce sont les structures qui sont habilitées Aidants Connect, mais les professionnels doivent avoir suivi la formation pour utiliser Aidants Connect. De plus, chaque professionnel utilisant la plateforme possède son propre compte personnel, et sa propre carte Aidants Connect (qui lui permet de s'identifier à chaque utilisation de la plateforme).

Source : [Aidants Connect – beta.gouv.fr](https://beta.gouv.fr/formulaire-dhabilitation)
[Formulaire d'habilitation](https://beta.gouv.fr/formulaire-dhabilitation)



Notions théoriques

Authentification de l'aidant

Quel moyen de connexion recommander ?

Aidants Connect est un outil juridique sensible, son accès est fortement sécurisé et nécessite une double authentification. Pour se connecter à son espace, l'utilisateur doit renseigner un mot de passe à usage unique (OTP), généré soit par une application sur son téléphone (par exemple, Free OTP), soit par une carte physique envoyée par notre équipe à sa structure.

Nous conseillons de privilégier l'usage de l'application mobile pour les raisons suivantes :

- Elle garantit l'accès instantané au service Aidants Connect, contrairement à la carte physique où les délais de livraison peuvent aller jusqu'à 6 semaines
- Elle est sans risque de perte ou de dégradation
- Elle est plus fiable (pas de problème de carte décalée générant du support)
- Ce n'est pas une application spécifique à Aidants Connect et elle peut être utilisée pour d'autres services nécessitant une authentification par OTP (système d'authentification de plus en plus courant)



Notions théoriques

RGPD

RGPD

→ *Règlement Général sur la Protection des Données*

Le règlement général de protection des données (RGPD) est un texte réglementaire européen qui encadre le traitement des données de manière égalitaire sur tout le territoire de l'Union européenne (UE). Il est entré en application le 25 mai 2018.

Le RGPD s'inscrit dans la continuité de la loi française « Informatique et Libertés » de 1978, modifiée par la loi du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, établissant des règles sur la collecte et l'utilisation des données sur le territoire français. Il a été conçu autour de trois objectifs :

- renforcer les droits des personnes
- responsabiliser les acteurs traitant des données
- crédibiliser la régulation grâce à une coopération renforcée entre les autorités de protection des données.

Source :

<https://www.vie-publique.fr/eclairage/19588-rgpd-reglement-generale-sur-la-protection-des-donnees-de-quoi-sagit-il>



Notions théoriques

EPN

EPN

→ *Espace Public Numérique*

Les espaces publics numériques (EPN) permettent à toutes et tous de découvrir les principaux usages d'Internet.

Un EPN donne l'accès à internet ainsi qu'à un poste informatique. Des activités d'initiation et de perfectionnement aux usages numériques sont également proposées pour se familiariser avec ces nouvelles technologies.

Les espaces numériques de la ville possèdent chacun leurs propres spécificités, afin de répondre au mieux aux besoins du plus grand nombre. Des animateurs multimédia sont présents pour accompagner et initier à la maîtrise et à la bonne utilisation des outils et services offerts par internet et plus largement par les technologies de l'information et la communication (TIC). Par exemple, les demandeurs d'emploi peuvent bénéficier d'un accompagnement à la recherche d'emploi sur internet, à la mise en page d'un CV et d'une lettre de motivation. Les animateurs aident également sur les télé-procédures et les services en ligne (papiers d'identité, état civil, déclaration d'impôts...).

La plupart des espaces numériques sont équipés d'une connexion Wifi ce qui permet d'amener son propre matériel et de se connecter à Internet.

Les EPN peuvent se situer dans des centres sociaux, centre d'animation, mission locale, bureau d'information jeunesse, médiathèque, pôle emploi, PIMMS, associations...

Source : [Ville de Villeurbanne](#)



Notions théoriques

158617

- C'est le nombre de démarches administratives réalisées au 30 janvier 2024 avec la plateforme Aidants Connect depuis son lancement.
Vous pouvez aller consulter cette statistique mise à jour en temps réel.

Source : <https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/stats/>

15 %

- 15,4 % de la population française serait en situation d'illectronisme en 2021 (chiffre extrait d'une [étude de l'INSEE publiée en 2023](#)). Les publics en situation d'illectronisme sont ceux qui ont le plus de difficultés avec les outils numériques, ils ont donc besoin d'un accompagnement conséquent.

Source : [Fracture numérique : l'illectronisme concerne plus de 15% de la population en 2021 – service public](#)



Notions théoriques

1400

- Plus de 1400 démarches sont accessibles via une authentification France Connect (démarches concernant l'argent, citoyenneté, santé, transports, retraite, famille, travail-activité, vie locale, énergie, logement)

Source : [France Connect](#)



Notions théoriques

Les principaux acteurs

ANCT

L'Agence nationale de la cohésion des territoires a pour mission d'accompagner les collectivités locales dans la réalisation de leurs projets de territoire afin de répondre aux grandes transitions actuelles (écologique, démographique, économique...).

Elle pilote des programmes nationaux comme France services, Action cœur de ville, Petites Villes de demain, Territoires d'Industrie, Avenir Montagnes et le plan d'action Agenda rural. L'ANCT est aussi chargée de l'élaboration de la politique de la ville afin de contribuer à la réduction des inégalités sociales et territoriales que peuvent vivre les habitants des quartiers prioritaires. Enfin, elle a pour mission de résoudre la fracture numérique.

Aidants Connect est un service numérique de l'État porté par l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT). Il a été développé selon la méthode « start-up d'Etat » avec l'appui de la Mission Société Numérique.

Source : <https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr>

PIX

Pix est le service public en ligne pour évaluer, développer et certifier ses compétences numériques tout au long de la vie.

Initié en 2016, Pix est une structure à but non lucratif constituée en Groupement d'intérêt public de droit français ayant pour mission d'accompagner l'élévation du niveau général de compétences numériques. Il réunit différents acteurs publics engagés dans les domaines de l'éducation et de la formation en France et à l'international.

C'est le PIX qui délivre l'habilitation Aidants Connect aux structures.

Source : <https://pix.org/fr/>



Notions théoriques

CNIL

Dans l'univers numérique, la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) est le régulateur des données personnelles. Elle accompagne les professionnels dans leur mise en conformité et aide les particuliers à maîtriser leurs données personnelles et exercer leurs droits.

La CNIL propose notamment des ressources permettant de mieux comprendre le RGPD, et propose également des ressources recensant les bonnes pratiques afin de [protéger les données des usagers dans des activités d'accompagnement](#).

Source : <https://www.cnil.fr>



Notions théoriques

Situation n°1 – Pas possible d'utiliser Aidants Connect

Description de la situation

Situation de Geneviève –

Impossible pour Geneviève, 97 ans, de mettre à jour son dossier APA qui finance son EHPAD. Elle ne déclare plus ses impôts car elle n'a pas d'adresse email. Sa fille, Martine n'en a pas non plus et vient vous voir.

Accompagnement à mettre en place

C'est sa fille qui vient vous voir -> à part si Geneviève est sous tutelle, vous ne pouvez pas signer un mandat avec une personne tierce.

Situation n°2 – Renouveler un mandat et ajouter un périmètre

Description de la situation

Situation de Rosalie –

À 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.

Accompagnement à mettre en place

Comme Rosalie a déjà un mandat concernant son logement, vous pouvez renouveler son mandat et ajouter un périmètre. Vous pouvez l'accompagner à faire sa démarche en utilisant Aidant Connect, en adoptant une posture hybride entre faire à sa place et l'accompagner à comprendre comment effectuer elle-même sa démarche.



Notions théoriques

Situation n°3 - Créer un mandat

Description de la situation

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.

Accompagnement à mettre en place

Étant donné que la situation est urgente, vous pouvez effectuer la ou les démarches de Jimmy pour son compte.

Voyez avec lui quel fournisseur d'identité choisir (s'il n'a pas déjà de compte existant) et créez un mandat Aidants Connect pour l'aider à effectuer ses démarches.

Situation n°4 - Créer un mandat

Description de la situation

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...

Accompagnement à mettre en place

Tout d'abord, il faut expliquer à Florence que c'est parce qu'elle a créé son compte Ameli qu'elle ne reçoit plus de courrier, et que ses documents apparaissent maintenant dans son espace Ameli. Comme précisé sur [le forum Ameli \(réponse d'une experte Ameli\)](#), pour recevoir à nouveau les documents par courrier, il faut supprimer son compte Ameli.

Vous pouvez donc lui expliquer le fonctionnement d'Ameli, et le fait que tous ses documents soient numériques et l'accompagner dans l'utilisation, ou supprimer le compte Ameli pour que Florence reçoive les documents papiers. (c'est à voir avec elle).

Dans les deux cas, il faudra se connecter à ce compte Ameli.

Pour se connecter, deux options : soit vous l'aidez à récupérer le mot de passe (si Florence a accès à son adresse mail et numéro de sécurité sociale, et qu'elle peut accéder à sa boîte mail). Soit vous lui expliquez la connexion avec France Connect, pour qu'elle puisse accéder à son espace.

Si elle vous demande ou que vous voyez la nécessité de supprimer son compte Ameli, alors vous devez utiliser Aidants Connect pour créer un mandat.



Notions théoriques

Situation n°5 – Utiliser un mandat existant au sein de la structure

Description de la situation

Situation de Michel –

Michel souhaite être accompagné pour continuer à remplir son dossier de retraite. Il l'a déjà commencé avec l'un de vos collègues habilité Aidants Connect mais celui-ci est en congé.

Accompagnement à mettre en place

Michel a déjà commencé à remplir son dossier avec un de vos collègues qui est habilité Aidants Connect. Donc il y a déjà un mandat existant au nom de votre structure. Vous pouvez utiliser Aidants Connect pour l'aider à continuer sa démarche, avec le mandat existant, qui couvre déjà ce périmètre.

Situation n°6 - Créer un mandat

Description de la situation

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.

Accompagnement à mettre en place

Au vu de la situation, vous pouvez faire pour le compte de Paul. Vous devez donc voir avec lui s'il possède déjà des identifiants France Connect (dans le cas contraire lui créer un compte sur un fournisseur d'identité), créer un mandat, et accéder à son espace via Aidants Connect. S'il vient vous voir parce qu'il ne sait pas faire, peut-être que Paul a envie d'apprendre à faire. Vous pouvez adopter une posture hybride en faisant la démarche pour l'accompagner à comprendre comme effectuer sa démarche lui-même.



Notions théoriques

Situation n°7 – Créer un mandat et réaliser une démarche

Description de la situation

Situation d'Angela –

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

Accompagnement à mettre en place

En partant du principe qu'Angela n'arrive vraiment pas du tout à effectuer sa démarche (et pas seulement qu'elle est un peu en difficulté) et que vous utilisez donc votre ordinateur.

Vous pouvez lui expliquer le principe du mandat de France Connect et d'Aidants Connect, et ensuite effectuer sa démarche pour son compte avec elle, tout en lui expliquant les différentes étapes pour la mettre en confiance et qu'elle puisse peut-être réaliser sa démarche elle-même la prochaine fois.

Situation n°8 – Révoquer un mandat

Description de la situation

Situation de Jordy –

Jordy, un jeune homme que vous accompagnez depuis quelques temps pour les démarches concernant son insertion professionnelle vous annonce qu'il déménage et souhaite se faire accompagner par une nouvelle structure sur les mêmes démarches.

Accompagnement à mettre en place

Comme les mandats sont établis au nom d'une structure, le mandat que vous avez établi avec Jordy ne sera plus valable là où il déménage. Vous devez donc lui expliquer et révoquer le mandat établi avec votre structure. Ensuite, vous pouvez lui souhaiter bonne continuation.



Notions théoriques

Situation n°9 - pas besoin d'AC - ou alors créer un mandat

Description de la situation

Situation de 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.

Accompagnement à mettre en place

Si Ali a amené ses documents papiers qui concernent les impôts (sur lesquels figurent son numéro fiscal et son revenu fiscal de référence), alors vous pouvez l'accompagner à se connecter de lui-même sur le site des impôts, en lui expliquant comment trouver ses différents identifiants. Vous pouvez lui indiquer comment lire ses documents et où figurent les informations dont il a besoin, et ainsi le laisser effectuer lui-même sa connexion aux impôts, et vous positionnant simplement comme un accompagnant rassurant. Cette position d'accompagnement hybride vise à faire monter Ali en compétence en autonomie. S'il n'a pas ses identifiants des impôts, vous pouvez lui expliquer le fonctionnement de France Connect et aviser avec lui de quelle solution de connexion est la plus adéquate, pour finalement accéder au site impôts.gouv.

Mais se connecter au site des impôts n'est sûrement pas seul accompagnement dont il a besoin : sa simple demande de connexion veut sûrement dire qu'il doit faire une démarche sur le site des impôts.

S'il n'arrive pas à se connecter au site des impôts à cause de son manque de compétences numériques, il peut potentiellement être en difficulté pour effectuer sa démarche administrative. Bien que sa demande soit simplement de se connecter au site des impôts, vous pouvez lui demander quelle démarche il doit effectuer, et voir avec lui une fois connecté, s'il est en mesure d'effectuer sa démarche.

Si ce n'est pas le cas, et que sa démarche est urgente, alors vous pouvez faire pour son compte, en utilisant Aidants Connect.



Notions théoriques

Les situations professionnelles

Situation n°11 – Contraintes spécifiques aux personnes en situation de handicap ?

Description de la situation

Accompagnement à mettre en place



Les stéréotypes à déconstruire

Stéréotypes

“Aidants Connect, c’est la fin de l’humain dans l’accompagnement.”

Bien que Aidants Connect soit un outil numérique, il ne supprime pas la part humaine de l’accompagnement. En effet Aidants Connect permet aux aidants de “faire pour le compte de” de manière légale, avec un cadre juridique défini offrant une protection des données personnelles des usagers. Néanmoins il est toujours nécessaire pour les usagers de venir rencontrer physiquement les aidants, tout d’abord pour leur expliquer la situation mais aussi pour signer le mandat Aidants Connect si la situation l’exige. De plus, Aidants Connect ne remplace pas les accompagnements destinés à faire monter en autonomie les publics et les engager dans une démarche de développement de leur compétences numériques.

Source : [Aidants Connect : comment cela fonctionne ?](#)

“Maintenant, tous les aidants de France auront accès à mes mots de passe”

“ Dans le cadre d’Aidants Connect, toutes 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 toutes les aidant·es d’une même structure. Cependant, ce mandat ne sera pas visible par les aidant·es habilité·es travaillant dans une autre structure.”

Seuls les aidants de la structure concernée par le mandat peuvent accéder aux comptes d’un usager. De plus, à proprement parler, les aidants n’ont accès aux mots de passe qu’une seule fois : lors de la connexion de l’usager sur France Connect au moment de la signature du mandat. Ensuite, l’accès est établi, et les aidants n’ont plus accès au mot de passe en tant que tel.

En aucun cas un aidant appartenant à une autre structure (avec qui l’usager n’a pas signé de mandat) ne peut avoir accès à ces codes.

Source : [FAQ Aidants Connect](#)



Les stéréotypes à déconstruire

Stéréotypes

“Aidants Connect est une plateforme qui va à l’encontre de la montée en autonomie des publics.”

“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’usager.”

“Dans ce cas et sans possibilité de réorienter l’usager 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’usager, 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. Aidant Connect peut donc constituer un outil pédagogique pour le conseiller numérique France Services.”

Le dispositif Aidants Connect n’entrave pas la montée en autonomie des publics : il vient au contraire poser un cadre légal dans les situations où il faut “faire pour le compte de”. De plus, Aidants Connect permet aux usagers de comprendre l’intérêt de France Connect, et donc de leur faciliter l’accès à leurs démarches administratives. L’outil permet aussi aux aidants de faire la démonstration aux publics sur la procédure de la démarche, sans avoir à sauvegarder leurs données personnelles.

Source : [Aidants Connect x CNFS](#)



Les stéréotypes à déconstruire

Stéréotypes

“La connexion avec France Connect, c’est trop compliqué”

La Connexion à France Connect s’effectue une seule fois, à la signature du mandat. Cette connexion peut s’effectuer via une des options suivantes :

- impots.gouv
- ameli.fr
- msa.fr
- yris
- lidentitenumérique.laposte.fr
- Application mobile France identité

Ensuite, une fois la connexion effectuée, plus besoin de se connecter individuellement sur chaque site. Plus de 1400 démarches sont disponibles via la connexion France Connect. En somme, c’est comme se connecter une seule fois au site des impôts (par exemple), sauf que derrière, il n’y a plus besoin d’identifiants spécifiques pour chaque site, ou plus besoin de créer un compte. Cela permet également de se reconnecter facilement pour le compte de l’usager sans stocker ses identifiants, et ainsi renouveler facilement un mandat, ou avoir accès facilement à une démarche.

L’aidant doit toutefois porter une vigilance particulière sur deux points :

- L’usager doit conserver personnellement les identifiant utilisés pour se France Connecter, afin de pouvoir se connecter en autonomie
- En fonction du service utilisé pour se France Connecter, il peut y avoir des conséquences à connaître : par exemple si pour se France Connecter l’usager et/ou l’Aidant sont amenés à créer un compte Ameli pour l’usager, ce dernier ne recevra plus ses documents par courrier, ils seront tous dématérialisés et disponibles sur son espace Ameli.

Source : [Tout savoir sur France Connect](#)



Les stéréotypes à déconstruire

Stéréotypes

“Si je me trompe sur une démarche pour un usager, je serai mis en cause”

-> *Quels aspects juridiques : doc à venir*

“L’aidant·e doit exécuter la mission qui lui a été confiée en respectant scrupuleusement les instructions reçues. Il ou elle est notamment tenu·e à une obligation de diligence, de prudence et de loyauté envers l’usager. Sa responsabilité peut être engagée, sauf force majeure, soit lorsqu’il ou elle n’a pas accompli sa mission, soit lorsqu’il ou elle a commis une faute dans l’exercice de sa mission, faute qui doit être prouvée par l’usager. Toutefois, s’il ou elle a agi de bonne foi, sa responsabilité ne pourra être recherchée.

L’aidant·e doit informer l’usager·ère de ses actions (démarches effectuées, données transmises, etc.). La loi lui en fait obligation.

Pour sa part, l’usager·ère est obligé·e de fournir des informations justes, fiables et pertinentes. Il ou elle doit exécuter tous les engagements contractés par l’aidant·e dans le cadre du mandat. Si aucune faute n’est imputable à l’aidant·e, l’usager·ère ne peut se dispenser de faire les remboursements ou paiements ni faire réduire le montant des frais et avances sous le prétexte qu’ils pouvaient être moindres.”

Source [FAQ Aidants Connect](#)



Les stéréotypes à déconstruire

Stéréotypes

“Se connecter avec France Connect et faire le mandat, ça prend trop de temps”

Il est évident que se France Connecter puis créer un mandat prend du temps sur le moment. Néanmoins, à la longue et sur des accompagnements récurrents, passer par ces étapes devient finalement un gain de temps.

Témoignage d'aidant :

“Avant je stockais les mots de passe dans des carnets, c'était très dur de faire autrement. J'avais aussi pour habitude de noter les mots de passe des usagers afin qu'ils les conservent mais souvent ils les perdaient et le rendez-vous dédié à un accompagnement est au final dédié à la réinitialisation des mots de passe. Aidants Connect me fait gagner du temps dans l'accompagnement.”

Aidants Connect permet en effet de ne pas avoir à stocker les mots de passe (que ce soit dans une version papier ou numérique) et permet d s'identifier pour le compte d'un usager sans avoir recours à ses identifiants.

Témoignage d'aidant :

“La personne est toujours présente quand on fait des démarches multiples, et une fois qu'un mandat est créé, n'importe quelle personne de l'équipe peut réaliser les démarches. La création du mandat prend 5 minutes mais c'est gagnant pour nous quand la personne revient. Je préfère prendre ces 5 minutes que de ne pas le faire. On a créé 652 mandats et on a 200 mandats actifs ! Je reçois des mails m'indiquant les mandats à renouveler. De plus, le renouvellement de mandat, c'est très simple !”

Le mandat, créé pour protéger l'Aidant, peut être renouvelé très facilement. Ainsi le mandat demande du temps à sa création initiale, mais facilite ensuite la protection de l'aidant dans un accompagnement de longue durée.

Source [Témoignages Aidants Connect](#)



Ressources à consulter

Liste des ressources

Titre	INSEE – Un tiers des adultes ont renoncé à effectuer une démarche administrative en ligne en 2021
Type	Article
Description / résumé	Article de l'INSEE portant sur une étude menée autour des démarches administratives en ligne
Lien	https://www.insee.fr/fr/statistiques/6438420
Sujets abordés	<ul style="list-style-type: none">• démarches administratives en ligne• inégalités
Principaux points à retenir	<ul style="list-style-type: none">• 67 % des adultes ont effectué au moins une démarche administrative en ligne• 32 % des adultes ont renoncé à effectuer une démarche administrative en ligne• Des difficultés différentes selon le type de démarche administrative• Des difficultés plus fréquentes en cas de situation sociale défavorisée



Ressources à consulter

Liste des ressources

Titre	INSEE – 15 % de la population est en situation d'illectronisme en 2021
Type	Article
Description / résumé	Article de l'INSEE paru en 2023, portant sur l'illectronisme en France en 2021
Lien	<u>15 % de la population est en situation d'illectronisme en 2021 - Insee Première - 1953</u>
Sujets abordés	<ul style="list-style-type: none">● Illectronisme● Compétences
Principaux points à retenir	<ul style="list-style-type: none">● L'illectronisme est principalement lié à un non-usage d'Internet● La protection de la vie privée en ligne est la compétence la moins répandue● En 2021, 15,4 % des personnes de 15 ans ou plus sont en situation d'illectronisme



Ressources à consulter

Liste des ressources

Titre	Charte de l'aidant
Type	Document pdf - 1 page
Description / résumé	La charte de l'aidant définit les bonnes pratiques et la posture à adopter en tant qu'aidant numérique.
Lien	<u>LA CHARTE DE L'AIDANT</u>
Sujets abordés	<ul style="list-style-type: none">• La protection de l'aidant• Le respect des droits de l'utilisateur
Principaux points à retenir	<ul style="list-style-type: none">• Veiller à la bonne compréhension du mandat par l'utilisateur• Protéger les données personnelles de l'utilisateur• Sécuriser son compte Aidants Connect



Ressources à consulter

Liste des ressources

Titre	Les ressources Aidants Connect
Type	Site de ressources avec des fiches pratiques
Description / résumé	Page web recensant des fiches pratiques susceptibles d'aider dans des démarches d'accompagnement avec Aidants Connect
Lien	https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/ressources/
Sujets abordés	<ul style="list-style-type: none">• Authentification• Création du mandat• Réalisation d'une démarche• Lier une carte à un aidant• Autres fiches pratiques et vidéos
Principaux points à retenir	<ul style="list-style-type: none">• Ces ressources peuvent aider dans les démarches d'accompagnement en reprenant les étapes



Ressources à consulter

Liste des ressources

Titre	Hyperliens – Aidants Connect
Type	Vidéo
Description / résumé	La vidéo d'hyperliens revient sur ce qu'est Aidants Connect, et comment elle s'inscrit dans les pratiques d'accompagnement des travailleurs sociaux.
Lien	https://www.youtube.com/watch?v=AlGo6bydQss
Sujets abordés	<ul style="list-style-type: none">• Aidants Connect et sa place dans l'accompagnement• Les difficultés à accompagner les publics dans leurs démarches administratives dématérialisées
Principaux points à retenir	<ul style="list-style-type: none">• La dématérialisation des services publics crée de nombreuses difficultés à réaliser des démarches administratives chez les publics en difficulté avec les outils numériques.• Aidant Connect est un service public numérique qui vient répondre à un problème du terrain : les travailleurs sociaux avaient une pratique existante consistant à faire des démarches "pour le compte de", mais qui n'avait pas de cadre juridique. Aidants Connect vient cadrer juridiquement cette pratique pour les Aidants et offre une plus grande sécurité aux publics.



Ressources à consulter

Liste des ressources

Titre	Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ?
Type	Étude – Rapport du Défenseur des Droits
Description / résumé	Ce rapport revient sur la mise en place et les conséquences de la dématérialisation des services publics, notamment pour les publics les plus éloignés du numérique, et apporte des recommandations.
Lien	https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/2023-07/ddd_rapport_dematerialisation-2022_20220307.pdf
Sujets abordés	<ul style="list-style-type: none">- Dématérialisation des services publics- Inégalités d'accès à ces services dématérialisés- Recommandations pour des services numériques plus inclusifs
Principaux points à retenir	<p>Les typologies de publics les plus en difficultés avec les démarches administratives dématérialisées sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">- personnes en situation de handicap- personnes détenues- personnes les plus précaires- personnes âgées- majeurs protégés- jeunes (18-25 ans)- ressortissants de pays tiers à l'Union européenne



Ressources à consulter

Liste des ressources

Titre	La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique
Type	Rapport d'enquête
Description / résumé	Rapport d'enquête orienté sur la définition de l'éloignement du numérique et l'identification des facteurs associés.
Lien	https://societenumerique.gouv.fr/documents/54/Synth%C3%A8se_SocNum_rapport_la_societe_numerique_fran%C3%A7aise_2022.pdf
Sujets abordés	<ul style="list-style-type: none">- éloignement du numérique- facteurs socio-économiques associés
Principaux points à retenir	<p>L'éloignement numérique s'explique par des facteurs socio-économiques et culturels</p> <ul style="list-style-type: none">- L'âge est souvent utilisé abusivement pour identifier ou exclure des populations qui risquent d'être éloignées du numérique- Le milieu social et le niveau de diplôme : des facteurs prépondérants pour expliquer l'éloignement numérique <p>L'éloignement numérique ne peut plus être considéré comme un simple enjeu technique ou quantitatif : il s'agit d'abord d'un phénomène social.</p>



Ressources à consulter

Liste des ressources

Titre	Numérisation des services administratifs dans les communes bretonnes
Type	Article
Description / résumé	Cette publication du laboratoire Marsouin revient sur la numérisation des services administratifs dans les communes bretonnes et le déploiement des conseillers numériques.
Lien	https://www.marsouin.org/article1299.html
Sujets abordés	La dématérialisation des services administratifs dans les communes bretonnes : <ul style="list-style-type: none">- disparités en fonction des communes- répartitions des conseillers numériques- thèmes ds accompagnements effectués
Principaux points à retenir	<ul style="list-style-type: none">- des disparités de moyens sont mises en évidence entre les communes- les accompagnements effectués par les conseillers numériques ont deux thèmes majoritaires : la prise en main d'équipements et les démarches en ligne



Ressources à consulter

Liste des ressources

Titre	Les ressources qui permettent de prendre en main techniquement l'outil aidants connect
Type	Tutoriels pas-à-pas / Guides de prise en main
Description / résumé	Cette publication du laboratoire Marsouin revient sur la numérisation des services administratifs dans les communes bretonnes et le déploiement des conseillers numériques.
Lien	S'authentifier sur la plateforme Aidants Connect Créer un mandat avec un usager Réaliser une démarche avec Aidants Connect
Sujets abordés	S'authentifier sur la plateforme Aidants Connect Créer un mandat avec un usager Réaliser une démarche avec Aidants Connect



Ressources à consulter

Liste des ressources

Titre	Les fiches tangibles — etsij'accompagnais
Type	Fiches pratiques à imprimer
Description / résumé	Ces fiches, conçues pour être utilisées directement avec vos bénéficiaires, vous aident à expliquer le fonctionnement de FranceConnect et d'Aidants Connect.
Lien	France Connect
Sujets abordés	France connect : c'est quoi ? Se connecter à France Connect Quel fournisseur d'identité choisir ? Pour les usagers qui ne peuvent pas se franceconnecter Aidants Connect Aidants connect, c'est quoi ? Je signe un mandat Vous avez une démarche à réaliser ? Les fiches traduites <ul style="list-style-type: none">• L'Anglais• Le Dari• Le Bengali• Le Pashto• L'Arabe



Ressources à consulter

Liste des ressources

Titre	Professionnels du secteur social : comment mieux protéger les données de vos usagers dans le cadre des démarches en ligne ?
Type	Article de la CNIL
Description / résumé	Les intervenants du secteur social (bénévoles, salariés, etc.) et de la médiation numérique accompagnent quotidiennement les usagers dans leurs démarches en ligne. La CNIL propose à ces professionnels un « kit » d'information pour améliorer la protection des données de leurs publics.
Lien	<u>Professionnels du secteur social : comment mieux protéger les données de vos usagers dans le cadre des démarches en ligne ? CNIL</u>
Sujets abordés	Les bonnes pratiques pour protéger les données personnelles des personnes accompagnées
Principaux points à retenir	<p>« Quand je l'accompagne... » (en sa présence)</p> <ul style="list-style-type: none">- Je reste discret- Je ne conserve pas ses informations- J'informe en toute transparence- Je reste vigilant sur les traces <p>« Quand je fais à sa place... » (en son absence)</p> <ul style="list-style-type: none">- Je lui demande son accord- Je fais preuve de transparence- Je veille à la confidentialité de ses données



Ressources à consulter

Liste des ressources

Titre	Quel fournisseur d'identité choisir ?
Type	Document PDF
Description / résumé	Ce document aide à choisir le fournisseur d'identité adéquat en fonction du profil de l'utilisateur, de sa situation ou des informations personnelles dont il ou elle dispose.
Lien	France Connect Guide de prise en main Quel fournisseur d'identité choisir
Sujets abordés	Les informations nécessaires à la connexion pour chaque fournisseur d'identité : <ul style="list-style-type: none">- impots.gouv- ameli- identité numérique la poste- MSA- Yris- France identité
Principaux points à retenir	Chaque fournisseur d'identité demande des informations spécifiques, et certaines contraintes sont à prendre en compte, notamment : si l'utilisateur crée un compte Ameli, l'ensemble de ses démarches auprès de l'Assurance Maladie devra par la suite être réalisé en ligne.

Aidants Connect

France Connect

Guide de prise en main
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 ou elle dispose. Voici leurs conditions :

Impôts.gouv	Assurance Maladie	L'identité Numérique	MSA	YRIS	FRANCE IDENTITE
Número fiscal <input type="checkbox"/>	Número de sécurité sociale <input type="checkbox"/>	Passaporto français en cours de validité ou <input type="checkbox"/>	Affiliation à la MSA <input type="checkbox"/>	Smartphone <input type="checkbox"/>	Dernière version de la carte d'identité française <input type="checkbox"/>
Revenu fiscal de référence <input type="checkbox"/>	Coordonnées bancaires <input type="checkbox"/>	Pièce d'identité française en cours de validité ou <input type="checkbox"/>	Número de sécurité sociale & Mot de passe <input type="checkbox"/>	Application mobile YRIS <input type="checkbox"/>	Smartphone <input type="checkbox"/>
Número d'accès en ligne <input type="checkbox"/>	Adresse email <input type="checkbox"/>	Titre de séjour d'une durée supérieure ou égale à 5 ans. <input type="checkbox"/>		Cartes d'identité et titres de séjour émis par les états membres de l'UE, passeport dès lors qu'il est équipé d'un composant de sécurité (type biométrique) <input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none">• Pour les téléphones Android : version Android 8 minimum et possédant le NFC (activable depuis les paramètres du téléphone)• Pour les iPhones : version iOS 11 minimum
	Número de série de la carte vitale <input type="checkbox"/>	Créer un compte La Poste <input type="checkbox"/>		Validation de l'identité en scannant sa pièce d'identité et en photographiant son visage <input type="checkbox"/>	Application mobile France identité <input type="checkbox"/>
		Smartphone (Android ou iOS) <input type="checkbox"/>			Un code personnel à définir <input type="checkbox"/>

Si l'utilisateur crée un compte Ameli, l'ensemble de ses démarches auprès de l'Assurance Maladie devra par la suite être réalisé en ligne.

Si vous cochez toutes les cases (●) requises par un fournisseur d'identité, alors vous pouvez le choisir !



Ressources à consulter

Liste des ressources

Titre	Se connecter à un site avec France Connect
Type	Page web
Description / résumé	Cette page web explique comment se France Connecter, et est traduite en différentes langues.
Lien	<u>Se connecter à un site avec France Connect</u>
Sujets abordés	- La connexion à France Connect
Principaux points à retenir	Cette page peut servir de ressources aux aidants pour expliquer France Connect facilement : cette page est traduite en Français, Ukrainien, Russe, Arabe, Anglais, Tigrinya, Persan/Dari, et Pachtou.



Ressources à consulter

Liste des ressources

Titre	CNIL x Aidants Connect
Type	Document pdf
Description / résumé	Ce document revient sur les éléments juridique relatifs au mandat.
Lien	Document pdf dans le dossier “Médias”
Sujets abordés	Législation et mandat
Principaux points à retenir	



Ressources à consulter

Liste des ressources

Titre	Mon Récap
Type	Article de la Plateforme de l'Inclusion numérique
Description / résumé	L'article présente "Mon Récap" qui est un carnet de notes permettant aux personnes en parcours d'insertion de s'organiser dans leurs demandes d'aides et démarches en les rendant plus simples et efficaces.
Lien	https://mon-recap.inclusion.beta.gouv.fr/
Sujets abordés	Mon Récap facilite la coordination des acteurs en faveur de l'insertion des personnes en parcours d'insertion sociale et professionnelle
Principaux points à retenir	<p>Mon Récap, c'est :</p> <ul style="list-style-type: none">● regrouper toutes les informations au même endroit● faciliter la communication● rendre l'utilisateur acteur de son parcours



Ce que les stagiaires emportent en fin de formation

Grandes notions

NOTIONS À RETENIR

Le cadre juridique de l'accompagnement avec Aidants Connect.

La délimitation de son périmètre d'intervention en fonction de son rôle et de sa structure.

Le fonctionnement de l'outil France Connect et son articulation avec les plateformes administratives / fournisseurs d'identité.

Les prérequis d'accès à chaque fournisseur d'identité et les conséquences de l'inscription à ces services.

Les droits et réglementations liés au RGPD.

NOTIONS À METTRE EN APPLICATION

Adapter la stratégie d'accompagnement en fonction du degré d'urgence et l'importance d'une situation.

Engager les publics vers l'autonomie.

Accompagner les usagers à la compréhension de l'outil Aidants Connect et du mandat

Les différentes étapes d'utilisation de l'outil Aidant Connect (connexion, authentification France Connect, mandat, ...)

S'assurer du respect du cadre juridique à toutes les étapes de l'accompagnement.

Déroulé de la formation

- Déroulé complet de la formation
- Les grains pédagogiques



Déroulé de la formation

La formation "Prise en main" a une durée totale de 7 heures.

Formation "Prise en main"

PRÉSENTIEL - 3h	1. Poser le cadre de la formation	QUI ? QUOI ? POURQUOI ? COMMENT ?
	2. Faire connaissance	LES MOTS DU NUMÉRIQUE
	3. Maîtriser les notions de la thématique	QUIZ META
	4. Approfondir les notions de la thématique	MEDIANALYSE
	5. Évaluer les connaissances acquises	QUIZ DÉBRIEF
PRÉSENTIEL - 3h30	6. Prendre en main l'outil / la ressource	ARBORESCENCE
	7. Utiliser l'outil / la ressource en situation	EN TANT QUE
	8. Se projeter dans le futur	START STOP CONTINUE
PIX - 30 min	9. Mesurer les acquis	Test PIX

**! Le test s'effectue
en présentiel !**



QUI ? QUOI ? POURQUOI ? COMMENT ?

15 min

Objectif Pédagogique

Poser le cadre de la formation

Activité du formateur et des stagiaires

Le formateur utilise le support de présentation et déroule les différentes slides, en se présentant.

- Présentation du formateur
- Objectifs de la formation
- Modalités péda et supports / outils, déroulé de la journée, modalités d'évaluation
- Encouragement à la participation
- Règles, attentes comportement
- Accessibilité
- Des questions ?

Support et outil

Support de présentation – slides

Évaluation

– Grain d'engagement

Adaptation en distanciel

Le formateur partage son écran pour montrer les slides.



LES MOTS DU NUMÉRIQUE

30 min

Objectif Pédagogique

Faire connaissance

Activité du formateur et des stagiaires

Le formateur projette la slide “Les mots du numériques” avec les 10 mots affichés : **RGPD, Stalker, CNIL, France Connect, Fournisseur d’identité, IRL, illectronisme, algorithmes, UX, noob.**

Le formateur explique que chacun des stagiaires doit choisir un ou deux mots qu’il ne connaît pas ou ne comprend pas totalement. Les stagiaires posent une gommette sur ce(s) mot(s) ou votent sur ce mot en fonction de l’outil choisi.

Ensuite, lors d’un tour de table, les participants et participantes lisent tour à tour les termes et racontent (dans la mesure du possible) quand ils les ont entendus la dernière fois et / ou ce qu’il ou elle croit en avoir compris.

Les autres stagiaires peuvent compléter la réponse. Le formateur propose une définition et tentera de mettre tout le monde d’accord sur la définition du terme. Pour étayer sa définition, le formateur s’appuie sur les slides définissant chaque mot.

Le formateur conclut l’activité en expliquant que le numérique évolue vite et son vocabulaire aussi. On peut tous se retrouver en difficulté avec certains termes. Il est important de définir les mots, d’expliquer les outils, les notions aux publics. La maîtrise du vocabulaire permet de mieux comprendre, de mieux mémoriser et de mieux communiquer, un premier pas vers l’autonomie !



LES MOTS DU NUMÉRIQUE

30 min

Support et outil

Le formateur projette les slides prévues pour l'activité. Les stagiaires utilisent des gommette ou post-it pour sélectionner les mots.

Évaluation

– Grain d'engagement
Mais au vu des réponses des stagiaires, le formateur peut commencer à estimer individuellement leur acculturation aux termes liés au numérique et à l'environnement Aidants Connect. Cette estimation peut également servir au formateur à adapter son discours en fonction de son interlocuteur.

Adaptation en distanciel

Le formateur propose au groupe de se rejoindre sur un tableau interactif et partage son écran sur lequel il affiche les slides.



QUIZ META

1h

Objectif Pédagogique

Maîtriser les notions de la thématique

Activité du formateur et des stagiaires

Le formateur propose au groupe de se rejoindre l'outil de quiz choisi.

Le formateur commence par dire qu'étant donné que cette formation est à propos de l'outil Aidants Connect, il va y avoir trois grands thèmes dans ce quiz :

Les grands thèmes abordés lors de ce quiz meta sont les suivants :

- **Aidants Connect** (son utilité, à quel besoin il répond, le déploiement et la stratégie associée des services publics)
- **Le cadre juridique** (RGPD, responsabilités d'action sur Aidants Connect)
- **France Connect** (le fonctionnement du dispositif, les fournisseurs d'identité, les services publics associés)

Le formateur explique qu'au cours de ce quiz, il y aura un comptage des points et un classement, un peu comme dans un jeu télé. Le formateur anime ce quiz à la façon d'un jeu TV. Il rappelle les scores, en soulignant les "affrontements", "dépassements", etc.

Le formateur peut alors lancer le quiz.

Après chaque question, le formateur revient sur le contenu et explique les réponses, en s'appuyant sur les slides correspondant à chaque question.

À la fin du quiz, le formateur annonce le gagnant et répond aux questions des stagiaires s'ils en ont.



QUIZ META

1h

Support et outil

L'outil doit permettre au formateur de compter les points, et établir un classement. Ce quiz est sous forme de QCM pour toutes les questions.

Évaluation

Tout au long du quiz, le formateur surveille les résultats des participants, et peut alors commencer à identifier quels stagiaires sont à l'aise sur la thématique Aidants Connect.

Adaptation en distanciel

Le formateur choisit un outil adapté pour le lancement du quiz en distanciel. Il partage son écran pour montrer les questions du quiz, les réponses ainsi que les explications présentes sur les slides.



MÉDIANALYSE

45min

Objectif Pédagogique

Approfondir les notions de la thématique

Activité du formateur et des stagiaires

Le formateur explique aux stagiaires qu'il va leur donner de la documentation à lire, et qu'ils devront ensuite répondre individuellement à des questions sur cette documentation.

Les grands thèmes abordés dans les ressources et les questions sont les suivants :

- cadre juridique / RGPD / étapes à suivre par les aidants pour respecter le cadre légal et la protection des données
- introduction manipulateur / introduction aux différents éléments d'Aidants Connect (carte/mandat/plateforme/étapes)

Le formateur dit aux stagiaires qu'ils ont 45 minutes, et donc qu'ils peuvent commencer.

Support et outil

L'outil doit permettre au formateur de voir les réponses des stagiaires / et donner accès aux documents aux stagiaires (les documents peuvent être imprimés).

Évaluation

Le formateur évalue les résultats des questions et identifie les points sur lesquels les stagiaires sont le moins à l'aise, pour insister sur ces points pendant le reste de la formation.

Adaptation en distanciel

Le formateur projette les questions et les réponses en visio.



QUIZ DÉBRIEF

15min

Objectif Pédagogique

Évaluer les connaissances acquises

Activité du formateur et des stagiaires

Le formateur propose au groupe de se rejoindre l'outil de quiz choisi.

Les thèmes abordés reprennent les points vus précédemment.

Les grands thèmes abordés lors de ce quiz meta sont les suivants :

- **Aidants Connect** (son utilité, à quel besoin il répond, le déploiement et la stratégie associée des services publics)
- **Le cadre juridique** (RGPD, responsabilités d'action sur Aidants Connect)
- **France Connect** (le fonctionnement du dispositif, les fournisseurs d'identité, les services publics associés)

Le formateur dit aux stagiaires de prendre leur ordinateur personnel. Il leur donne accès à l'outil choisi pour le quiz, et explique qu'ils ont 15 minutes pour répondre aux questions.

Support et outil

L'outil doit permettre au formateur de voir les réponses des stagiaires.

Évaluation

Le formateur évalue les résultats du quiz et identifie les points sur lesquels les stagiaires sont le moins à l'aise, pour insister sur ces points pendant le reste de la formation.

Adaptation en distanciel

Le formateur choisit un outil adapté pour le lancement du quiz en distanciel. Il partage son écran pour montrer les questions du quiz, les réponses ainsi que les explications présentes sur les slides.



ARBORESCENCE

1h30

Objectif Pédagogique

Prendre en main le dispositif

Activité du formateur et des stagiaires

Le formateur forme des groupes de 2 à 3 personnes. Il distribue à chaque groupe un kit des petites captures d'écrans en expliquant la consigne. **Chaque groupe doit explorer le bac à sable Aidants Connect, et repérer dans le site où sont situés les screenshots distribués par le formateur.** Au fur et à mesure, les groupes dessinent sur une grande feuille l'arborescence du site, ou le parcours des utilisateurs du site, en indiquant les différentes fonctionnalités de chaque page. Les groupes présentent leur arborescence. Le formateur complète ou corrige si besoin.

Les captures d'écran + feuilles papier doivent reprendre les éléments suivants:

- Arbo de la plateforme AC
- Arbo de France Connect
- carte France Connect
- mandat papier à faire signer

Le formateur attache une attention particulière à la capture d'écran "Je suis un aidant professionnel": elle n'est pas accessible directement depuis le site bac à sable d'Aidants Connect – il faut aller la chercher sur n'importe quel site où une connexion France Connect est possible. Le formateur explique donc aux stagiaires qu'il faut aller chercher cette capture d'écran comme s'ils allaient réaliser un démarche sur un usager, cette fois sans passer par le bac à sable d'Aidants Connect.

Le formateur peut s'appuyer sur le fichier "[arborescence-référence-formateur.pdf](#)" pour vérifier que les stagiaires créent une arborescence complète.



ARBORESCENCE

1h30

Support et outil

Screenshots imprimés de la plateforme Aidants Connect
fichier "[impression-screenshots-arborescence.pdf](#)"
Paperboard
Site Bac à sable Aidants Connect

Évaluation

Le formateur observe les arborescence et identifie les manques/erreurs. En fonction, il indique des pistes aux stagiaires pour compléter l'arborescence.

Adaptation en distanciel

Le formateur propose au groupe de se rejoindre sur un tableau interactif pour que les stagiaires puissent collaborer et dessiner leur arborescence dans l'espace.



EN TANT QUE

1h30

Objectif Pédagogique

Utiliser le dispositif en situation

Activité du formateur et des stagiaires

Le formateur divise les stagiaires par groupe de 3. Il forme les groupes en fonction de ce qu'il a pu observer dans les précédentes activités, et il essaye de créer des groupes mélangeant les stagiaires les plus à l'aise et ceux plus en difficulté.

Le formateur distribue une situation à chaque groupe : une personne va jouer le conseiller numérique (qui utilisera le bac à sable d'Aidants Connect pour effectuer l'accompagnement), une personne va jouer la personne accompagnée, une personne va observer et faire des retours à partir de la grille d'analyse. Le formateur détaille les critères de la grille d'analyse et comment les stagiaires doivent la remplir.

Toutes les situations sont documentées dans le guide du formateur, à partir de la slide 22.

La grille d'analyse comporte 4 grands critères :

- Transparence/pédagogie avec l'utilisateur
- Étapes de l'accompagnement
- Diagnostic de la situation de l'utilisateur
- Engagement de l'utilisateur vers l'autonomie

Pour chacun de ces critères, l'observateur doit noter le conseiller numérique sur une échelle de 1 à 3, en fonction de s'il a plus ou moins mis en place cet indicateur dans son accompagnement. Il peut également noter des remarques ou observations sur la colonne à droite de la fiche.

Les situations utilisés dans cette activité ne permettent pas d'utiliser le Bac à sable d'Aidants Connect. Seules les trois dernières situations, celles d'Angela Claire Louise Dubois, permettent d'utiliser le bac à sable.



EN TANT QUE

1h30

Activité du formateur et des stagiaires

Le formateur distribue également des ressources ([fiches tangibles](#)) sur lesquelles les stagiaires peuvent s'appuyer pour utiliser et expliquer le dispositif en situation)

Les groupes jouent la première situation. Le formateur navigue dans les groupes pour observer.

Le formateur lance un premier débrief, les observateurs expriment les points positifs et les points négatifs qu'ils ont pu analyser.

Ainsi de suite pour au moins 2 autres situations, chaque personne doit avoir joué le conseiller numérique au moins une fois.

À la fin des mises en situation, le formateur propose au groupe d'écrire sur un paperboard ou un tableau une liste des bonnes pratiques d'accompagnement autour de l'outil et des points de vigilance.

Support et outil

Les stagiaires utilisent leur ordinateur personnel pour aller sur Aidants Connect.

Les fiches tangibles et ressources sont imprimées sur papier, y compris les grilles d'analyse.

+ un paperboard pour le débrief final.

Évaluation

Le formateur passe dans les groupes, écoute les stagiaires interagir et fait des remarques. Il récupère également les grilles d'analyses remplies par les observateurs.

Adaptation en distanciel

Le formateur met en groupe les stagiaires dans des salons, et passe régulièrement dans chacun de ces salons.

Les CN partagent leur écran lors de l'utilisation d'Aidants Connect ou des ressources pour les montrer aux autres stagiaires du salon.



START STOP CONTINUE

30m

Objectif Pédagogique

Se projeter dans le futur

Activité du formateur et des stagiaires

Le formateur vidéo-projette une slide ou trace au tableau trois colonnes avec écrit "START", "STOP", et "CONTINUE".

Les participants sont invités à remplir des post-it pour faire le bilan de la formation avec comme consigne "À partir d'aujourd'hui, qu'est-ce que je mets en place (START), qu'est-ce que j'arrête (STOP) dans ma pratique professionnelle, et qu'est-ce que je conserve (CONTINUE) ?". Ils viennent les placer dans les colonnes.

Le formateur synthétise et rebondit, commente et donne la parole aux apprenants.

Support et outil

Slide "start stop continue" ou paperboard

Évaluation

Adaptation en distanciel

Le formateur propose au groupe de se rejoindre sur un tableau interactif dans lequel il aura préalablement préparé un espace / une slide "start stop continue"



MESURER LES ACQUIS

30m

Objectif Pédagogique

Mesurer les acquis

Activité du formateur et des stagiaires

Le formateur demande aux stagiaires d'utiliser leur ordinateur personnel pour aller sur le test PIX d'habilitation à Aidants Connect.

Les stagiaires font le test pendant 30 min.

Support et outil

Ordinateur personnel, test PIX

Évaluation

Adaptation en distanciel

Matériel

- Matériel numérique
- Matériel tangible



Matériel numérique

Matériel numérique

À prévoir	
Équipement de la salle	Tous les stagiaires doivent venir avec un ordinateur portable
	Connexion internet
	Vidéoprojecteur ou grand écran
Documents	Ressources (fiches tangibles, documentations Medianalyse)
Logiciels / sites web	Support de présentation de la formation – slides
	plateforme de Quiz (Kahoot, Klaxoon, ...)
	identifiants d'accès à Aidants Connect pour les stagiaires (comptes test)
	identifiants d'accès au Moodle pour le formateur



Matériel tangible

Matériel tangible

À prévoir

Matériel d'animation spécifique	Screenshots et éléments imprimés pour le module arborescence (screenshots aidants connect, France connect, carte aidant, mandat)
	ressources imprimées (fiches tangibles)
Matériel d'animation général	post-it
	crayons / marqueurs / feutres
	paperboard