

# COMMUN DE FORMATION PROFESSIONNELLE - INCLUSION NUMÉRIQUE

Ressource diffusée sous une  
licence [Creative Common](#)

[BY-SA-4.0](#)



## Version 1.0

Publiée le 29/01/2025

Cette ressource est hébergée sur le  
site :

<https://lesbases.anct.gouv.fr/ressources/formation-aidants-connect-1>

# Formation Aidants Connect

Cette formation est basée sur des ressources créées par  
des partenaires du [Commun de formation](#) à partir des  
travaux de [Futur Composé](#) :



[Familes rurales](#)



[Pimms médiation](#)



[La Mednum](#)

Cette ressource est  
validée par l'ANCT

Partie à remplir par l'OF

Cette ressource a été modifiée par  
rapport à sa version initiale :

☐ Oui  
☐ Non

# Formation – Accompagner mes publics avec Aidants Connect

---

**Qui ? Quoi ? Pourquoi ?  
Comment ?**

---

# Qui suis-je ?

## L'objectif de la formation :

- Permettre 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.

# Déroulé de la journée

Première  
demi-journée  
- 3h

Brise-glace

Quiz sur la  
thématique

Quiz débrief

Analyse de  
documentations

Deuxième  
demi-journée  
- 3h

Arborescence du  
parcours Aidants  
Connect

Mise en situation

Projection sur vos  
pratiques  
professionnelles

Passage du test  
PIX pour  
l'habilitation

**Encouragement à la  
participation, règles/attentes  
comportement, accessibilité**

**Des questions avant de  
commencer ?**

# Les mots du numérique

---

# La consigne

- Choisissez chacun un ou deux mots que vous ne comprenez pas ou comprenez partiellement
- Nous définirons ensuite ensemble chacun de ces mots

# Les mots du numérique

RGPD

Stalker

CNIL

France Connect

Fournisseur  
d'identité

IRL

Illectronisme

Algorithme

UX

Noob

# RGPD

## « Règlement Général sur la Protection des Données ». Le RGPD encadre le traitement des données personnelles sur le territoire de l'Union européenne.

### Le RGPD fournit les droits suivants aux usagers :

- **droit à l'information** (un organisme qui collecte des informations sur vous doit proposer une information claire sur l'utilisation de ces données)
- **droit d'accès** (vous pouvez obtenir et vérifier les données qu'un organisme détient sur vous)
- **droit de rectification** (vous pouvez rectifier les informations inexacts vous concernant)
- **droit d'opposition** (vous pouvez vous opposer à tout moment à ce qu'un organisme utilise certaines de vos données)
- **droit à la portabilité** (vous pouvez emporter une copie de vos données pour les réutiliser ailleurs)
- **droit à la limitation** (vous avez le droit de demander à un organisme de geler temporairement l'utilisation de certaines de vos données)
- **droit à l'effacement** (vous pouvez demander à tout moment la suppression des données vous concernant)
- **droit à l'intervention humaine** (Certaines des décisions vous concernant peuvent être prises par des machines, vous pouvez vous y opposer et demander l'intervention d'un humain)

# Stalker

Littéralement, le stalking signifie “traque furtive” en français.

Derrière cette image un peu péjorative peut se cacher une simple curiosité, une (petite) pulsion et parfois virer à la véritable obsession.

Une “pêche aux infos” facilitée par l'ensemble des traces que nous laissons en ligne à travers nos publications et activités sur les réseaux sociaux. Exemples : taper nom et prénom dans un moteur de recherche, lire le profil LinkedIn, se créer un faux compte sur Instagram, ...





## La CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) est une autorité administrative indépendante française.

Structurée autour de quatre valeurs fondatrices – indépendance, conviction, expertise, collégialité – **la CNIL est une autorité administrative indépendante chargée de préserver les libertés individuelles** à l'ère du tout numérique, en accompagnant et en contrôlant l'usage des données personnelles.

C'est notamment la CNIL qui veille à ce que les entreprises, structures et individus respectent le RGPD.

# France Connect

**FranceConnect 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.**



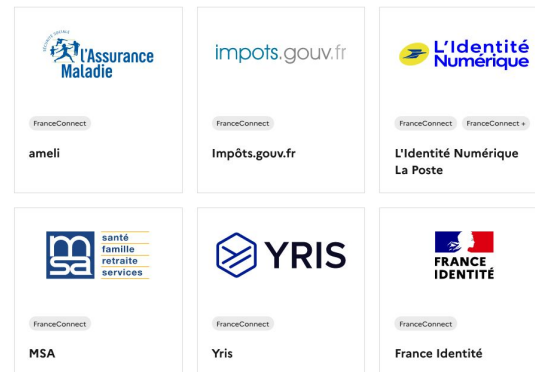
Sur un site qui dispose du bouton France Connect, au lieu de créer un compte et d'avoir à retenir un mot de passe supplémentaire, vous pouvez vous connecter grâce à l'une des six options que France Connect propose via un compte que vous possédez déjà.

Au choix : le compte [impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr), [ameli.fr](https://ameli.fr), l'Identité Numérique La Poste, [msa.fr](https://msa.fr) et Yris.

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

# Fournisseur d'identité

Les Fournisseurs d'identité sont les services avec lesquels il est possible de s'identifier sur France Connect, et donc sur Aidants Connect.



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).

Au choix : le compte [impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr), [ameli.fr](https://ameli.fr), l'Identité Numérique La Poste, [msa.fr](https://msa.fr), Yris et France Identité.

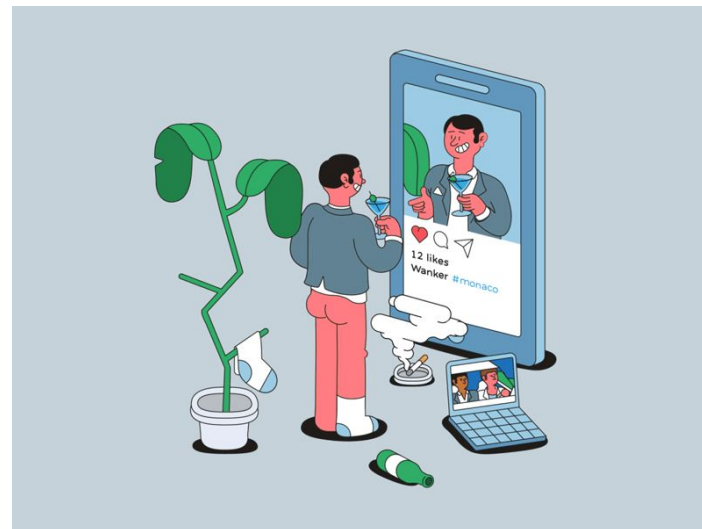
La création d'un compte auprès d'un fournisseur d'identité s'effectue en fonction du profil de l'utilisateur, de sa situation ou des informations personnelles dont il ou elle dispose. Il est donc important de connaître les prérequis à la création de compte sur ces fournisseurs d'identités.

# IRL

Cet acronyme signifie  
«In Real Life», qu'on  
pourrait traduire par  
«Dans la Vraie Vie».

Il s'agit d'un sigle utilisé sur les réseaux sociaux pour désigner une rencontre « réelle » (au sens physiquement dans un lieu géographique déterminé) par opposition à « la vie virtuelle » sur Internet.

De façon péjorative, l'expression sert à qualifier certains styles de vie ou activités jugées plus importantes, utiles ou « authentiques ».



# 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).

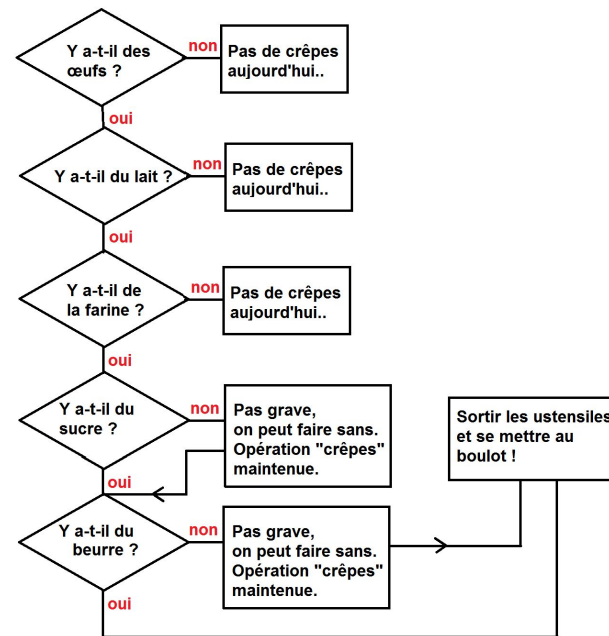
D'après une étude de l'INSEE publiée en 2023, 15,4 % de la population française serait en situation d'illectronisme en 2021.

# Algorithme

Un algorithme une suite finie et non ambiguë d'opérations ou d'instructions permettant de résoudre une classe de problèmes.

On retrouve aujourd'hui des algorithmes dans de nombreuses applications telles que le fonctionnement des ordinateurs, la cryptographie, la planification et l'utilisation des ressources, le traitement d'images, etc.

La prédation de nos traces d'activités permet à certains d'entre eux de réaliser des classements, sélectionner des informations et en déduire un profil, en général de consommation, ensuite utilisé ou exploité commercialement.



# UX

**L'expérience utilisateur (en anglais, User eXperience, abrégée UX) est la qualité du vécu de l'utilisateur·trice dans des environnements numériques. C'est une notion qui englobe l'ergonomie des logiciels et leur utilisabilité.**

**Le UX, c'est une approche, plus qu'une discipline.  
L'approche, c'est de mettre l'utilisateur·trice finale  
d'un produit au centre du développement d'un jeu,  
d'un utilitaire, d'un site Internet.**

Il peut exister une tension entre les intentions  
(commerciales) des producteur·trices et la  
satisfaction de réels besoins des utilisateur·trices.

# Noob

**Dans l'argot d'internet, le noob est l'abréviation péjorative de newbie, le débutant, le néophyte.**

Ce terme est surtout utilisé comme insulte dans les jeux vidéo pour désigner un joueur ou une joueuse qui cherche à acquérir des compétences sans y parvenir.

C'est par exemple le cas dans les MMORPG (jeu de rôle en ligne massivement multijoueur).

# Quiz META

---

# Quiz META

## Les 3 grands thèmes du quiz :

- 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)

# La consigne

- À partir de vos connaissances, répondez individuellement aux questions
- Tout au long du quiz, il y a un classement ! Répondez juste et gagnez des points pour remporter la partie !

## Liste des questions du quiz :

- Quels sont les principaux intérêts d'Aidants Connect ?
- Quel est l'élément juridique nécessaire avant toute démarche pour le compte d'un usager ?
- Qu'est-ce que permet Aidants Connect ?
- Pour quels usagers peut-on utiliser Aidants Connect ?
- Pour se connecter à son espace Aidants Connect, l'aidant utilise :
  
- L'aidant est responsable de...
- Que signifie "RGPD" ?
- Parmi ces données, lesquelles sont des données personnelles ?
- Parmi ces données, lesquelles sont des données personnelles sensibles ?
- Parmi ces données, lesquelles sont des données personnelles biométriques ?
- Quels sont les différents droits que les personnes peuvent exercer auprès des organismes qui utilisent leurs données personnelles dans le cadre du RGPD ?
  
- Quels sont les services fournisseurs d'identité France Connect ?
- France Connect permet seulement de naviguer entre les sites des fournisseurs d'identité. Vrai ou Faux ?

## Partie 1

# Aidants Connect

# Quels sont les principaux intérêts d'Aidants Connect ?

Désigner depuis chez soi un aidant pour faire les démarches à sa place

Avoir accès au statut et à l'avancement de toutes les démarches d'un usager

Réaliser des démarches administratives en ligne de manière légale et sécurisée pour le compte de personnes

Garantir un accompagnement humain aux personnes qui ne peuvent pas faire leurs démarches

# Quels sont les principaux intérêts d'Aidants Connect ?

Désigner depuis chez soi un aidant pour faire les démarches à sa place

Avoir accès au statut et à l'avancement de toutes les démarches d'un usager

Réaliser des démarches administratives en ligne de manière légale et sécurisée pour le compte de personnes

Garantir un accompagnement humain aux personnes qui ne peuvent pas faire leurs démarches

# C'est quoi Aidants Connect ?

- Une plateforme qui permet de créer des mandats juridiques dématérialisés pour encadrer l'accompagnement des usagers
- Une plateforme qui évite à l'aidant de conserver les données de connexion des usagers
- Une plateforme gratuite pour les aidants et les usagers
- Une plateforme sécurisée avec un système de double authentification pour la connexion des aidants
- Une plateforme certifiée et financée par l'État

# Quel est l'élément juridique nécessaire avant toute démarche pour le compte d'un usager ?

Un contrat

Un mandat

Un courrier recommandé

Un accord verbal

# Quel est l'élément juridique nécessaire avant toute démarche pour le compte d'un usager ?

Un contrat

Un mandat

Un courrier recommandé

Un accord verbal

# 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.



Mandat pour réaliser des démarches en ligne  
avec le service « Aidants Connect »

Je m'appelle : **Nom Prénom** (je suis le mandant)

J'autorise **Nom de la structure** (c'est le mandataire) à réaliser à ma place les démarches administratives suivantes :

- **PAPIERS-CITOYENNETÉ** : État-civil, Passeport, Élections, Papiers à conserver, Carte d'identité...
- **FAMILLE** : Allocations familiales, Naissance, Mariage, Pacs, Scolarité...
- **SOCIAL – SANTÉ** : Carte vitale, Chômage, Handicap, RSA, Personnes âgées...
- **TRAVAIL** : CDD, Concours, Retraite, Démission, Période d'essai...
- **LOGEMENT** : Allocations logement, Permis de construire, Logement social, Pin de bail...
- **TRANSPORTS** : Carte grise, Permis de conduire, Contrôle technique, Infractions...
- **ARGENT** : Crédit immobilier, Impôts, Consommation, Livret A, Assurance, Surendettement...
- **JUSTICE** : Casier judiciaire, Plainte, Aide juridictionnelle, Saisie...
- **ÉTRANGER** : Titres de séjour, Attestation d'accueil, Regroupement familial...
- **LOISIRS** : Animaux, Permis bateau, Tourisme, Permis de chasser...

pour une durée de **XX**

Cette autorisation est conforme aux articles 1984 et suivants du Code civil. Les démarches seront accomplies sur Internet, sur des sites utilisant FranceConnect ou sur d'autres sites. Elles peuvent être aussi accomplies par tous les moyens permis par l'administration (téléphone, papier, email, ...).

Je peux annuler mon autorisation à tout moment.

Pour que **Nom de la structure** puisse agir à ma place :

- Je reconnais que l'aidant habilité par **Nom de la structure** m'a rappelé l'objet de son intervention, et m'a informé sur la nécessité et l'utilité des informations collectées ;
- J'autorise les aidants habilités par **Nom de la structure** à utiliser mes données personnelles dans le cadre de ce mandat. Je sais que j'ai des droits sur les informations me concernant : accès, rectification, suppression.

Les aidants habilités par **Nom de la structure** doivent :

- effectuer les démarches listées dans ce document à ma place, à partir des informations que je leur ai données ;
- collecter et conserver seulement les informations nécessaires aux démarches listées dans ce document ou à celles qui s'y rattachent ;
- utiliser et communiquer seulement les informations nécessaires aux démarches listées dans ce document ou à celles qui s'y rattachent ;
- m'informer et demander mon autorisation avant d'effectuer d'autres démarches que celles listées dans ce document ;
- mettre à jour et supprimer l'ensemble de mes informations personnelles lorsqu'elles ne sont plus utiles ; s'interdire de rendre publiques mes informations personnelles ;
- prendre toutes les précautions pour assurer la sécurité de mes informations personnelles.

À partir du moment où un aidant habilité par **Nom de la structure** réalise à ma place une des démarches listées dans ce document, il accepte de le faire dans les conditions décrites dans ce document.

Mon autorisation est donnée et acceptée pour une durée de 1 an. Elle se termine avant si :

- les démarches décrites ci-dessus sont réalisées ;
- je décide de l'annuler ;
- l'aidant habilité par **Nom de la structure** décide de l'annuler ;
- je donne mon autorisation à une autre personne qu'un aidant habilité par **Nom de la structure**. Dans ce cas, je dois en informer le plus vite possible **Nom de la structure**.

L'aidant habilité par **Nom de la structure** doit accomplir à ma place les démarches listées dans ce document tant que le mandat est valable. L'aidant habilité par **Nom de la structure** pourra être responsable s'il ne respecte pas les conditions décrites dans ce document (article 1991 du Code civil).

Fait à **XXX**, le **XXX**

# Le mandat Aidants Connect

En pratique, le mandat est conclu entre une structure habilitée « Aidants Connect » et l'utilisateur. 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.



# Qu'est-ce que permet Aidants Connect ?

Créer un mandat unique, au nom de l'aidant, pour accompagner tous les usagers de la structure

Passer outre certains documents nécessaires pour réaliser une démarche

Résoudre les blocages administratifs, comme Administration+

Stocker les mots de passe des usagers coffre-fort numérique

Rester connecté en permanence aux comptes des usagers

Encadrer juridiquement l'accompagnement aux démarches

# Qu'est-ce que permet Aidants Connect ?

Créer un mandat unique, au nom de l'aidant, pour accompagner tous les usagers de la structure

Passer outre certains documents nécessaires pour réaliser une démarche

Résoudre les blocages administratifs, comme Administration+

Stocker les mots de passe des usagers coffre-fort numérique

Rester connecté en permanence aux comptes des usagers

Encadrer juridiquement l'accompagnement aux démarches

# Ce que **N'EST PAS** Aidants Connect

- Un “super compte” qui donne accès aux comptes des usagers
- Un mandat unique pour réaliser toutes les démarches administratives de tous les usagers de la structure
- Un passe droit aux documents justificatifs demandés pour les démarches administratives
- Une solution clef en main qui permet de résoudre les blocages administratifs, similaire à Administration+
- Une coffre-fort numérique ou un coffre-fort de mots de passe
- Un moyen de rester connecté en permanence à tous les comptes des usagers

# Pour quels usagers peut-on utiliser Aidants Connect ?

Les usagers peu autonomes

Les usagers en situation d'illectronisme

Les usagers sous tutelle ou curatelle

Les usagers en manque de confiance avec qui  
vous effectuez partiellement la démarche

Les usagers qui veulent faire une  
démarche pour un proche

Les usagers avec qui vous n'arrivez pas à  
communiquer

# Pour quels usagers peut-on utiliser Aidants Connect ?

Les usagers peu autonomes

Les usagers en situation d'illectronisme

Les usagers sous tutelle ou curatelle

Les usagers en manque de confiance avec qui  
vous effectuez partiellement la démarche

Les usagers qui veulent faire une  
démarche pour un proche

Les usagers avec qui vous n'arrivez pas à  
communiquer

# Aidants Connect pour favoriser l'autonomisation des usagers

- Le mandat Aidants Connect rassure l'utilisateur et sécurise l'accompagnement, il peut notamment être utilisé dans le cadre de démarches urgentes pour garantir l'accès aux droits des plus vulnérables
- L'utilisateur peut reprendre la main à tout moment et effectuer lui-même une partie de la démarche
- La création d'un mandat peut permettre de détecter la volonté de l'utilisateur à devenir autonome
- L'utilisateur peut être redirigé vers un médiateur numérique ou conseiller numérique au sein ou en dehors de la structure et se voir proposer des ateliers pour aider à la prise en main d'équipements informatiques
- Il n'est pas forcément nécessaire de créer un mandat long pour effectuer des démarches récurrentes, un mandat court peut être facilement renouvelé

# Dans quelles situations l'aidant doit-il créer un mandat ?

Quand l'aidant complète un formulaire avec les données de l'utilisateur

Quand l'aidant effectue toute une démarche pour le compte de l'utilisateur

Quand l'utilisateur effectue sa démarche devant l'aidant

Quand l'aidant crée un identifiant de connexion pour l'utilisateur

Quand l'utilisateur demande de faire une démarche pour un de ses proches

Quand l'utilisateur n'a pas de démarche à effectuer

# Dans quelles situations l'aidant doit-il créer un mandat ?

Quand l'aidant complète un formulaire avec les données de l'utilisateur

Quand l'aidant effectue toute une démarche pour le compte de l'utilisateur

Quand l'utilisateur effectue sa démarche devant l'aidant

Quand l'aidant crée un identifiant de connexion pour l'utilisateur

Quand l'utilisateur demande de faire une démarche pour un de ses proches

Quand l'utilisateur n'a pas de démarche à effectuer

# Dans quelle situations créer un mandat ?

## ***“Je fais avec”***

Si vous accompagnez l'utilisateur dans sa démarche en ligne, en sa présence, sans manipuler ses données ou prendre la main sur l'outil informatique, un mandat n'est pas indispensable. Il est néanmoins recommandé, de façon préventive, dans le cas où l'utilisateur se retournerait contre le professionnel ou la structure, et qu'une action en justice serait engagée. Le mandat fait alors preuve du consentement donné par l'utilisateur.

# Dans quelle situations créer un mandat ?

## ***“ Je fais pour le compte de...” en présence de l’usager***

Dès lors que vous prenez la main sur tout ou une partie de la démarche demandée par l’usager, vous agissez en son nom et faites “pour le compte de” au regard de la loi. Il peut s’agir de :

- Renseigner les identifiants de l’usager ;
- Compléter tout ou une partie d’un formulaire avec les données de l’usager ;
- Valider les données renseignées par l’usager

Si vous effectuez une ou plusieurs de ses actions, le mandat est indispensable. Il permet à la personne concernée de contrôler les usages qui sont faits de ses données et au professionnel de poser clairement le cadre et les règles de l’accompagnement qu’il propose.

# Dans quelle situations créer un mandat ?

## ***“ Je fais pour le compte de...” en l’absence de l’usager***

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

# Pour se connecter à son espace Aidants Connect, l'aidant utilise :

une adresse email professionnelle et  
nominative

un mot de passe

un code généré par une application  
d'authentification

un lien de connexion envoyé par email

France Connect

une empreinte digitale

# Pour se connecter à son espace Aidants Connect, l'aidant utilise :

une adresse email professionnelle et  
nominative

un mot de passe

un code généré par une application  
d'authentification

un lien de connexion envoyé par email

France Connect

une empreinte digitale

# L'identification de l'Aidant



S'authentifier sur Aidants Connect

[Retour à l'accueil](#)

Allez sur le site internet  
Aidants Connect.

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



# L'identification de l'Aidant

REPUBLICAINE FRANÇAISE  
Aidants Connect

S'authentifier sur Aidants Connect

Retour à l'accueil

Cliquez sur « Se connecter » en haut à droite.

REPUBLICAINE FRANÇAISE  
Aidants Connect

Se connecter

Accueil Habilitation Statistiques Ressources Aide

**Aidants Connect**

Accompagnez vos usagers en toute sécurité

Aidants Connect, c'est quoi ?

1 2 3 4 5 6

# L'identification de l'Aidant

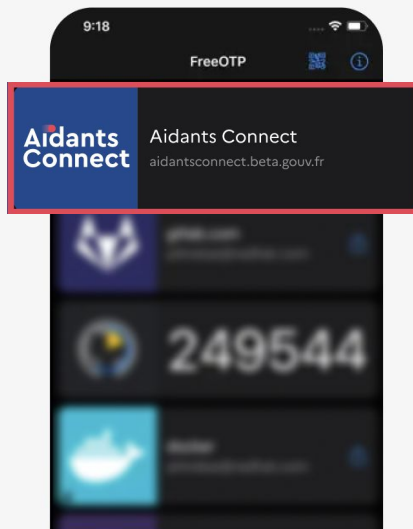


S'authentifier sur Aidants Connect

[Retour à l'accueil](#)

## Application d'authentification

Appuyez sur la ligne correspondant à Aidants Connect dans l'application.



# L'identification de l'Aidant



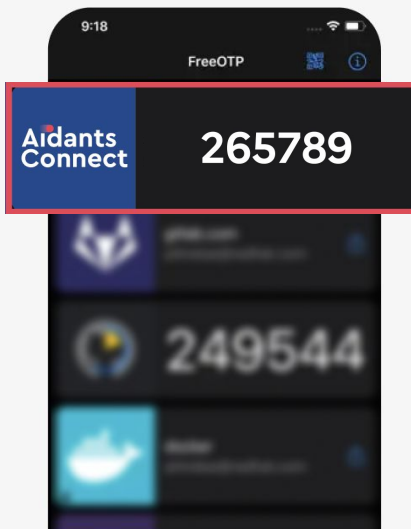
S'authentifier sur Aidants Connect

[Retour à l'accueil](#)

## Application d'authentification

Appuyez sur la ligne correspondant à Aidants Connect dans l'application.

⚠ Le code généré sera utilisé pour la connexion.  
Attention, celui-ci est renouvelé toutes les 60 secondes



# L'identification de l'Aidant

### Connectez-vous

en saisissant votre adresse email professionnelle  
ainsi que le code à 6 chiffres généré  
précédemment.

[Se connecter](#)

[Accueil](#) [Habilitation](#) [Formation](#) [Témoignages](#) [Ressources](#) [Statistiques](#) [Aide](#)

### Connectez-vous

Sauf mention contraire, tous les champs sont obligatoires.

#### Adresse e-mail

Format attendu : prenom-nom@exemple.fr

#### Code temporaire

Format attendu : 6 chiffres

[Se connecter](#)

[Je n'arrive pas à me connecter →](#)

1

2

3

4

5

6

# L'identification de l'Aidant

### Un email vous est envoyé

Cliquez sur le bouton « Connexion »

### Lien de connexion

Boîte de réception x



connexion@aidantsconnect.beta.gouv.fr via tmm03.com mer. 31 janv. 16:09

À moi

### Votre lien de connexion à Aidants Connect

Bonjour

Pour accéder à Aidants Connect, cliquez sur :

Connexion

Si le bouton ci-dessus ne fonctionne pas, vous pouvez copier l'adresse suivante dans votre navigateur : <https://preprod.aidantsconnect.beta.gouv.fr/changement/code/05443869bf9e4f47fe261eb5bc30df94c26ddc33/?next=/espace-aidant/>

Ce lien n'est valable que 45 minutes. Il est à usage unique.

A bientôt sur Aidants Connect !

L'équipe Aidants Connect

Facilement « faire pour le compte de » en toute sécurité

Pour toute demande : [contact@aidantsconnect.beta.gouv.fr](mailto:contact@aidantsconnect.beta.gouv.fr)

Répondre

Transférer

# L'identification de l'Aidant

The screenshot displays the 'Aidants Connect' web application interface. At the top left, the 'REPUBLIQUE FRANÇAISE' logo is visible. The main header area includes the 'Aidants Connect' logo and the title 'S'authentifier sur Aidants Connect'. A navigation bar at the top right contains a 'Retour à l'accueil' button. A central message box states: 'Vous êtes maintenant dans votre espace aidant-e. Vous pouvez réaliser les différentes actions possibles (création ou révocation d'un mandat).' Below this, an information icon and text prompt the user to click 'Retour à l'accueil'. The main content area features a 'Bienvenue Camille !' greeting, followed by three action buttons: 'Créer un mandat', 'Accéder aux mandats', and 'Contacter l'équipe'. A 'Formation continue' section at the bottom lists 'Prochains webinaires' and 'Auto-formation' with placeholder text. A progress bar at the very bottom shows six steps, with the sixth step being the current one.

REPUBLIQUE FRANÇAISE

Aidants Connect

S'authentifier sur Aidants Connect

Retour à l'accueil

**Vous êtes maintenant dans votre espace aidant-e.**

Vous pouvez réaliser les différentes actions possibles (création ou révocation d'un mandat).

Pour continuer la prise en main, cliquez sur « Retour à l'accueil »

LIQUE CAISSE

Aidants Connect

Espace Aidants Se déconnecter

Mandats Ressources Aide

**Bienvenue Camille !**

Créer un mandat

Accéder aux mandats

Contacter l'équipe

**Formation continue**

**Prochains webinaires**

Description texte SM regular  
Lorem ipsum dolor sit amet,  
consectetur adipiscing elit...

**Auto-formation**

Description texte SM regular  
Lorem ipsum dolor sit amet,  
consectetur adipiscing elit...

1 2 3 4 5 6

## Partie 2

# Cadre juridique

# L'aidant est responsable de...

La bonne compréhension du mandat par l'utilisateur

L'exactitude des informations données par l'utilisateur

La protection des données personnelles de l'utilisateur

La sécurisation de son espace Aidants Connect

La désactivation de son compte Aidants Connect à son départ de la structure

L'application d'authentification sur son mobile

# L'aidant est responsable de...

La bonne compréhension du mandat par l'utilisateur

L'exactitude des informations données par l'utilisateur

La protection des données personnelles de l'utilisateur

La sécurisation de son espace Aidants Connect

La désactivation de son compte Aidants Connect à son départ de la structure

L'application d'authentification sur son mobile

# Les responsabilités de chacun

## L'Aidant habilité Aidants Connect

---

Veiller à la bonne compréhension  
du mandat par l'utilisateur

Protéger les données  
personnelles de l'utilisateur

Sécuriser son compte  
Aidants Connect

## Le référent Aidants Connect de la structure

---

Résilier les comptes Aidants  
Connect des Aidants lors de leur  
départ de la structure

Veiller à la bonne utilisation  
de l'outil par les aidants

## L'utilisateur

---

Donner des informations  
administratives justes à l'aidant

# Que signifie “RGPD” ?

Réglementation Globale de la  
Privatisation des Données

Règlement Général sur la Protection des  
Données

Régie Générale de la Préservation des  
Données

Réglementation Générale  
du Profilage Déterminé

# Que signifie “RGPD” ?

Réglementation Globale de la  
Privatisation des Données

Règlement Général sur la Protection des  
Données

Régie Générale de la Préservation des  
Données

Réglementation Générale  
du Profilage Déterminé

# RGPD

## « Règlement Général sur la Protection des Données ». Le RGPD encadre le traitement des données personnelles sur le territoire de l'Union européenne.

### Le RGPD fournit les droits suivants aux usagers :

- **droit à l'information** (un organisme qui collecte des informations sur vous doit proposer une information claire sur l'utilisation de ces données)
- **droit d'accès** (vous pouvez obtenir et vérifier les données qu'un organisme détient sur vous)
- **droit de rectification** (vous pouvez rectifier les informations inexacts vous concernant)
- **droit d'opposition** (vous pouvez vous opposer à tout moment à ce qu'un organisme utilise certaines de vos données)
- **droit à la portabilité** (vous pouvez emporter une copie de vos données pour les réutiliser ailleurs)
- **droit à la limitation** (vous avez le droit de demander à un organisme de geler temporairement l'utilisation de certaines de vos données)
- **droit à l'effacement** (vous pouvez demander à tout moment la suppression des données vous concernant)
- **droit à l'intervention humaine** (Certaines des décisions vous concernant peuvent être prises par des machines, vous pouvez vous y opposer et demander l'intervention d'un humain)

# Parmi ces données, lesquelles sont des données personnelles ?

L'adresse

Le numéro de téléphone

Prénom

Mot de passe

Selfie

adresse e-mail

# Parmi ces données, lesquelles sont des données personnelles ?

L'adresse

Le numéro de téléphone

Prénom

Mot de passe

Selfie

adresse e-mail

# Données personnelles

Une donnée personnelle est toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable.

Comme les données personnelles concernent des personnes, celles-ci doivent en conserver la maîtrise.

Une personne physique peut être identifiée :

- **directement** (exemple : nom et prénom) ;
- **indirectement** (exemple : par un numéro de téléphone ou de plaque d'immatriculation, un identifiant tel que le numéro de sécurité sociale, une adresse postale ou courriel, mais aussi la voix ou l'image).



# Parmi ces données, lesquelles sont des données personnelles sensibles ?

Code de carte bancaire

Extrait de casier judiciaire

Certificat médical

Couleur de peau

Appartenance à un parti politique

Numéro de sécurité sociale

# Parmi ces données, lesquelles sont des données personnelles sensibles ?

Code de carte bancaire

Extrait de casier judiciaire

Certificat médical

Couleur de peau

Appartenance à un parti politique

Numéro de sécurité sociale

# Données personnelles sensibles

Certaines données sont considérées comme particulièrement sensibles. **Le RGPD interdit de recueillir ou d'utiliser ces données,** sauf, notamment, si la personne concernée a donné son consentement exprès (démarche active, explicite et de préférence écrite, qui doit être libre, spécifique, et informée).

Les données personnelles sensibles sont les suivantes :

- les données relatives à la santé des individus ;
- les données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle ;
- les données qui révèlent une prétendue origine raciale ou ethnique ;
- les opinions politiques, les convictions religieuses, philosophiques ou l'appartenance syndicale ;
- les données génétiques et biométriques utilisées aux fins d'identifier une personne de manière unique.

## Quels sont les différents droits que les personnes peuvent exercer auprès des organismes qui utilisent leurs données personnelles dans le cadre du RGPD ?

Droit à l'information

Droit d'anticipation

Droit d'accès

Droit à la portabilité

Droit au partage

Droit à la limitation

Droit de rectification

Droit à l'effacement

Droit d'opposition

Droit à l'intervention humaine

## Quels sont les différents droits que les personnes peuvent exercer auprès des organismes qui utilisent leurs données personnelles dans le cadre du RGPD ?

Droit à l'information

Droit d'anticipation

Droit d'accès

Droit à la portabilité

Droit au partage

Droit à la limitation

Droit de rectification

Droit à l'effacement

Droit d'opposition

Droit à l'intervention humaine

# Les droits des personnes dans le cadre du RGPD

## QUELS SONT MES DROITS SUR MES DONNÉES PERSONNELLES ?

**Voici les différents droits que vous pouvez exercer** auprès des organismes qui utilisent vos données personnelles.



### ÊTRE INFORMÉ-E

Un organisme qui collecte des informations sur vous doit vous proposer une information claire sur l'utilisation de ces données.

*Exemple : Sur les sites marchands, une information est visible sur tous les formulaires d'inscription avec le lien vers une page dédiée à la protection des données.*



### VOUS OPPOSER

Vous pouvez vous opposer à tout moment à ce qu'un organisme utilise certaines de vos données.

*Exemple : Vous ne voulez plus recevoir d'emails publicitaires d'une certaine entreprise.*



### VÉRIFIER VOS DONNÉES

Vous pouvez obtenir et vérifier les données qu'un organisme détient sur vous.

*Exemple : Vous souhaitez savoir ce qu'un réseau social détient sur vous. Vous pouvez télécharger une copie de tout ou partie de vos données en un clic !*



### RECTIFIER VOS DONNÉES

Vous pouvez rectifier les informations inexactes vous concernant.

*Exemple : Une erreur dans la saisie d'une donnée dans un formulaire a conduit à un mauvais calcul d'une prestation sociale.*



### GELER L'UTILISATION DE VOS DONNÉES

Vous avez le droit de demander à un organisme de geler temporairement l'utilisation de certaines de vos données.

*Exemple : Votre ancienne banque est obligée de conserver toutes vos données personnelles pendant dix ans mais vous pouvez demander la limitation de leurs traitements.*



### EFFACER VOS DONNÉES

Vous pouvez demander à tout moment à ce qu'on efface des données vous concernant.

*Exemple : Vous demandez la fermeture de votre compte sur un site marchand et l'effacement des données qui y sont associées.*



### EMPORTER VOS DONNÉES

Vous pouvez emporter une copie de vos données pour les réutiliser ailleurs.

*Exemple : Vous changez d'auto-école. Vous pouvez demander à votre ancienne auto-école de transférer gratuitement votre dossier à la nouvelle.*



### DEMANDER UNE INTERVENTION

Certaines décisions vous concernant peuvent être prises par des machines, vous pouvez vous y opposer et demander l'intervention d'un humain.

*Exemple : Vous recevez un refus automatique de votre candidature à un emploi déposée en ligne.*

## Partie 3

# France Connect

# Quels sont les services fournisseurs d'identité France Connect ?

France identité

l'Identité Numérique La Poste

[impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr)

ANTS

[legifrance.fr](https://legifrance.fr)

ameli

[msa.fr](https://msa.fr)

Yris

Aidants Connect

[data.gouv.fr](https://data.gouv.fr)

# Quels sont les services fournisseurs d'identité France Connect ?

France identité

l'Identité Numérique La Poste

[impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr)

ANTS

[legifrance.fr](https://legifrance.fr)

ameli

[msa.fr](https://msa.fr)

Yris

Aidants Connect

[data.gouv.fr](https://data.gouv.fr)

# Les Fournisseurs d'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**. Voici leurs conditions :

Impots .gouv	Assurance Maladie	L'Identité Numérique	sa (santé, famille, retraite, services)	YRIS	FRANCE IDENTITÉ
Numéro fiscal <input type="radio"/>	Numéro de sécurité sociale <input type="radio"/>	Passeport français en cours de validité <b>ou</b>	Affiliation à la MSA <input type="radio"/>	Smartphone <input type="radio"/>	Dernière version de la carte d'identité française <input type="radio"/>
Revenu fiscal de référence <input type="radio"/>	Coordonnées bancaires <input type="radio"/>	Pièce d'identité française en cours de validité <b>ou</b> <input type="radio"/>	Numéro de sécurité sociale & Mot de passe <input type="radio"/>	Application mobile YRIS <input type="radio"/>	Smartphone <input type="radio"/>
Numéro d'accès en ligne <input type="radio"/>	Adresse email <input type="radio"/>	Titre de séjour d'une durée supérieure ou égale à 5 ans. <input type="radio"/>		Cartes d'identités et titres de séjours émis par les états membres de l'UE, passeport dès lors qu'il est équipé d'un composant de sécurité (type biométrique) <input type="radio"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pour les téléphones Android : version Android 8 minimum et possédant le NFC (activable depuis les paramètres du téléphone) <input type="radio"/></li> <li>Pour les iPhones : version iOS 16 minimum <input type="radio"/></li> </ul>
	Numéro de série de la carte vitale <input type="radio"/>	Créer un compte La Poste <input type="radio"/>		Validation de l'identité en scannant sa pièce d'identité et en photographiant son visage <input type="radio"/>	Application mobile France identité <input type="radio"/>
	Smartphone (Android ou iOS) <input type="radio"/>				Un code personnel à définir <input type="radio"/>
	<p><b>i</b> Si l'utilisateur créé un compte Ameli, l'ensemble de ses démarches auprès de l'Assurance Maladie devra par la suite être réalisé en ligne.</p>				

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

**France Connect permet seulement  
de naviguer entre les sites des  
fournisseurs d'identité.**

Vrai

Faux

**France Connect permet seulement de naviguer entre les sites des fournisseurs d'identité.**

Vrai

Faux

# 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.”

En s’identifiant avec France Connect, vous pouvez accéder à plus de 1400 services.

## Argent

Païement impôts des particuliers (IR, TH, TF, CAP)

Déclaration impôt sur le revenu

Signaler une utilisation frauduleuse de sa carte bancaire en ligne.

[Afficher plus de démarches](#)

## Citoyenneté

Demande de passeport : première demande, renouvellement, modification

Demande de carte nationale d'identité : première demande, renouvellement, modification

Changement d'adresse en ligne

[Afficher plus de démarches](#)

## Santé

Couverture maladie universelle - complémentaire

Attestation de paiement d'indemnités journalières

Demander une carte européenne d'assurance maladie (Ceam)

[Afficher plus de démarches](#)

## Transports

Télépoints : consulter le solde des points du permis de conduire

Déclaration de cession d'un véhicule

Demande de certificat d'immatriculation d'un véhicule d'occasion immatriculé en France

[Afficher plus de démarches](#)

## Retraite

Info Retraite - consulter mes droits/simulations/retraites

Agirc-Arrco - consulter mes droits/simulations/retraites

L'assurance retraite - consulter mes droits/simulations/retraites

[Afficher plus de démarches](#)

## Famille

Déclarer une naissance (ameli)

Consultation du livret scolaire (école)

CAF le portail des Allocations Familiales

[Afficher plus de démarches](#)

## Travail - Activité

Simuler mes droits sociaux

Pôle Emploi votre espace personnel

Les emplois de l'inclusion

[Afficher plus de démarches](#)

## Vie Locale

GrandLyon Connect

Ville de Nantes (Nantes Métropole)

Toulouse Métropole

[Afficher plus de démarches](#)

## Energie

ENGIE Particuliers

ENEDIS

MaPrimeRénov'

[Afficher plus de démarches](#)

# Quiz débrief

---

# La consigne

- À partir de vos connaissances, répondez aux questions du quiz

# Quelles sont les fonctions d'Aidants Connect ?

Avoir accès au statut et à l'avancement de toutes les démarches d'un usager

Désigner depuis chez soi un aidant pour faire les démarches à sa place

Stocker l'intégralité des mots de passe d'un usager

Garantir un accompagnement humain aux personnes qui ne peuvent pas faire leurs démarches

Réaliser des démarches administratives en ligne de manière légale et sécurisée pour le compte de personnes

# Quelles sont les fonctions d'Aidants Connect ?

Avoir accès au statut et à l'avancement de toutes les démarches d'un usager

Désigner depuis chez soi un aidant pour faire les démarches à sa place

Stocker l'intégralité des mots de passe d'un usager

Garantir un accompagnement humain aux personnes qui ne peuvent pas faire leurs démarches

Réaliser des démarches administratives en ligne de manière légale et sécurisée pour le compte de personnes

# Quels éléments doivent être précisés dans le mandat Aidants Connect ?

Mon nom et prénom en tant qu'aidant

La durée de validité du mandat

Le périmètre du mandat

La démarche que je m'apprête à effectuer

Le nom et prénom de l'utilisateur concerné par le mandat

# Quels éléments doivent être précisés dans le mandat Aidants Connect ?

Mon nom et prénom en tant qu'aidant

La durée de validité du mandat

Le périmètre du mandat

La démarche que je m'apprête à effectuer

Le nom et prénom de l'utilisateur concerné par le mandat

# De quoi dois-je m'assurer avant d'accompagner un usager ?

Que l'utilisateur n'est pas sous tutelle ou curatelle.

Que la démarche concerne bien l'utilisateur et pas un de ses proches.

Que l'utilisateur comprend bien le type d'accompagnement que je m'apprête à effectuer et donne son consentement.

Que l'utilisateur n'est pas capable de faire sa démarche lui-même.

D'établir un mandat avec le bon périmètre.

# De quoi dois-je m'assurer avant d'accompagner un usager ?

Que l'utilisateur n'est pas sous tutelle ou curatelle.

Que la démarche concerne bien l'utilisateur et pas un de ses proches.

Que l'utilisateur comprend bien le type d'accompagnement que je m'apprête à effectuer et donne son consentement.

Que l'utilisateur n'est pas capable de faire sa démarche lui-même.

D'établir un mandat avec le bon périmètre.

# Remettez dans l'ordre les étapes de l'aidant pour se connecter à son espace Aidants Connect.

Aller sur la plateforme Aidants Connect ( <a href="https://aidantsconnect.beta.gouv.fr">https://aidantsconnect.beta.gouv.fr</a> ).	...
Entrer son adresse mail professionnelle et le code à 6 chiffres généré par la carte ou le téléphone.	...
Cliquer sur le bouton "Se connecter" en haut à droite.	...
Cliquer sur le bouton "Connexion" dans l'email reçu dans la boîte mail professionnelle.	...
Récupérer son code de connexion via l'application d'authentification.	...

# Remettez dans l'ordre les étapes de l'aidant pour se connecter à son espace Aidants Connect.

Aller sur la plateforme Aidants Connect ( <a href="https://aidantsconnect.beta.gouv.fr">https://aidantsconnect.beta.gouv.fr</a> ).	1
Entrer son adresse mail professionnelle et le code à 6 chiffres généré par la carte ou le téléphone.	4
Cliquer sur le bouton "Se connecter" en haut à droite.	2
Cliquer sur le bouton "Connexion" dans l'email reçu dans la boîte mail professionnelle.	5
Récupérer son code de connexion via l'application d'authentification.	3

# Sélectionnez la bonne définition d'une "donnée personnelle"

Une donnée personnelle est toute information se rapportant à une entreprise identifiée ou identifiable.

Une donnée personnelle est toute information se rapportant à une personne morale identifiée ou identifiable.

Une donnée personnelle est une information générique sur une catégorie de personnes définie.

Une donnée personnelle est toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable.

# Sélectionnez la bonne définition d'une "donnée personnelle"

Une donnée personnelle est toute information se rapportant à une entreprise identifiée ou identifiable.

Une donnée personnelle est toute information se rapportant à une personne morale identifiée ou identifiable.

Une donnée personnelle est une information générique sur une catégorie de personnes définie.

Une donnée personnelle est toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable.

# Parmi ces données, lesquelles sont des données personnelles ?

Mot de passe

Numéro de sécurité sociale

Adresse

Adresse email

Prénom

Numéro de téléphone

# Parmi ces données, lesquelles sont des données personnelles ?

Mot de passe

Numéro de sécurité sociale

Adresse

Adresse email

Prénom

Numéro de téléphone

# Sélectionnez quels sont les droits fournis aux individus par le RGPD.

Droit au partage

Droit d'opposition

Droit à l'information

Droit de rectification

Droit d'anticipation

Droit d'accès

Droit à l'effacement

Droit à la limitation

Droit à la portabilité

Droit à l'intervention humaine

# Sélectionnez quels sont les droits fournis aux individus par le RGPD.

Droit au partage

Droit d'opposition

Droit à l'information

Droit de rectification

Droit d'anticipation

Droit d'accès

Droit à l'effacement

Droit à la limitation

Droit à la portabilité

Droit à l'intervention humaine

**Vrai ou Faux ? L'ANTS (Agence nationale des titres sécurisés) est un fournisseur d'identité France Connect.**

VRAI

FAUX

**Vrai ou Faux ? L'ANTS (Agence nationale des titres sécurisés) est un fournisseur d'identité France Connect.**

VRAI

FAUX

# Sélectionnez les fournisseurs d'identité France Connect.

msa.fr

Aidants Connect

Yris

data.gouv.fr

impots.gouv.fr

legifrance.fr

Ameli

France identité

administration+

L'Identité Numérique La Poste

ANTS

service-public.fr

# Sélectionnez les fournisseurs d'identité France Connect.

msa.fr

Yris

impots.gouv.fr

Ameli

administration+

ANTS

Aidants Connect

data.gouv.fr

legifrance.fr

France identité

L'Identité Numérique La Poste

service-public.fr

# Médianalyse

---

# La consigne

- À partir de la documentation fournie, répondez individuellement aux questions

# Ressources à consulter

## Ressources à consulter :

### Utiliser la plateforme Aidants Connect et respecter le cadre juridique

- [Le tutoriel interactif de prise en main d'Aidants Connect](#)

### Éléments juridiques

- [Document juridique](#)

### Connaître mes publics

- [La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique](#)
- [15 % de la population est en situation d'illectronisme en 2021 - Insee Première - 1953](#)
- [Dématérialisation des services publics, où en est-on ? Constats et recommandations de la Défenseure des droits \[Rapport\]](#)

# Questions

Utiliser la plateforme Aidants Connect et respecter le cadre juridique

- Remettre dans l'ordre les étapes pour s'identifier
- Remettre dans l'ordre les étapes pour créer un mandat avec un usager
- Remettre dans l'ordre les étapes pour effectuer une démarche avec AC

Éléments juridiques

- Documents à venir et questions en fonction

Connaître mes publics

- Sélectionnez la bonne définition de l'illectronisme.
- En 2021, quel était le pourcentage de la population en situation d'illectronisme ?
- En 2022, quel pourcentage de la population de plus de 18 ans était non-internaute ?
- En 2022, quel pourcentage de personnes s'estiment peu compétentes ou pas compétentes pour effectuer une démarche administrative en ligne ?



Appariement

Une liste de propositions est affichée à côté d'une liste de réponses. L'apprenant doit appairer chaque proposition à la réponse correspondante. *Option possible : inclure une image, un son ou une vidéo dans la question et/ou les réponses.*

**Texte de la consigne générale**

À partir du tutoriel interactif, remettez dans l'ordre les étapes à suivre pour s'identifier (en tant qu'aidant) sur la plateforme Aidants Connect.

→ [Tutoriel interactif](#)

1. Saisir votre adresse email professionnelle ainsi que le code à 6 chiffres généré par votre application.
2. Cliquer sur le bouton "Connexion" dans le mail envoyé à votre adresse professionnelle.
3. Récupérer votre code de connexion à 6 chiffres sur l'application d'authentification.
4. Aller sur la plateforme Aidants Connect (<https://aidantsconnect.beta.gouv.fr>)
5. Cliquer sur le bouton "Se connecter" en haut à droite de la page web.

**Feedback général  
(apparaît quand  
l'apprenant a répondu  
à la question)**

La réponse correcte est :

Saisir votre adresse email professionnelle ainsi que le code à 6 chiffres généré par votre application. → 4,

Cliquer sur le bouton "Connexion" dans le mail envoyé à votre adresse professionnelle. → 5,

Récupérer votre code de connexion à 6 chiffres sur l'application d'authentification. → 3,

Aller sur la plateforme Aidants Connect (<https://aidantsconnect.beta.gouv.fr>) → 1,

Cliquer sur le bouton "Se connecter" en haut à droite de la page web. → 2



Appariement

Une liste de propositions est affichée à côté d'une liste de réponses. L'apprenant doit appairer chaque proposition à la réponse correspondante. *Option possible : inclure une image, un son ou une vidéo dans la question et/ou les réponses.*

**Texte de la consigne générale**

À partir du tutoriel interactif, remettez dans l'ordre les étapes pour créer un mandat avec un usager, une fois connecté sur votre espace Aidants Connect.

→ [Tutoriel interactif](#)

1. Définir le périmètre du mandat (famille, santé, citoyenneté, ...)
2. Parcourir le récapitulatif du mandat avec l'utilisateur et s'assurer de son consentement
3. Cliquer sur le bouton "S'identifier avec France Connect" pour connecter l'utilisateur à France Connect
4. L'utilisateur saisit son identifiant et son mot de passe pour s'identifier
5. Entrer le code à 6 chiffres de l'application d'authentification pour valider le mandat
6. Sélectionner la durée du mandat
7. Cliquer sur "créer un mandat"
8. Sélectionner un fournisseur d'identité pour authentifier l'utilisateur sur France Connect
9. Quand l'utilisateur s'est identifié, cliquer sur le bouton "Continuer sur Aidants Connect"

**Feedback général  
(apparaît quand  
l'apprenant a répondu  
à la question)**

La réponse correcte est :

Définir le périmètre du mandat (famille, santé, citoyenneté, ...) → 2,

Parcourir le récapitulatif du mandat avec l'utilisateur et s'assurer de son consentement → 8,

Cliquer sur le bouton "S'identifier avec France Connect" pour connecter l'utilisateur à France Connect → 4,

L'utilisateur saisit son identifiant et son mot de passe pour s'identifier → 6,

Entrer le code à 6 chiffres de l'application d'authentification pour valider le mandat → 9,

Sélectionner la durée du mandat → 3,

Cliquer sur "créer un mandat" → 1,

Sélectionner un fournisseur d'identité pour authentifier l'utilisateur sur France Connect → 5,

Quand l'utilisateur s'est identifié, cliquer sur le bouton "Continuer sur Aidants Connect" → 7



Appariement

Une liste de propositions est affichée à côté d'une liste de réponses. L'apprenant doit appairer chaque proposition à la réponse correspondante. *Option possible : inclure une image, un son ou une vidéo dans la question et/ou les réponses.*

<b>Texte de la consigne générale</b>	<p>D'après le tutoriel interactif, remettez dans l'ordre les étapes pour réaliser une démarche avec Aidants Connect.</p> <p>→ <a href="#">Tutoriel interactif</a></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Une fois redirigé sur votre espace Aidants Connect, sélectionner le nom de l'utilisateur à accompagner</li><li>2. Cliquer sur le lien "Vous êtes un aidant professionnel" en bas de la page</li><li>3. Aller sur le site de la démarche à effectuer, et dans l'espace de connexion, cliquer sur "s'identifier avec France Connect"</li><li>4. Sélectionner le type de démarche à effectuer (par exemple, "Transports")</li><li>5. Une fois connecté au site au nom de l'utilisateur, effectuer la démarche en question</li></ol>
<b>Feedback général (apparaît quand l'apprenant a répondu à la question)</b>	<p>La réponse correcte est :</p> <p>Une fois redirigé sur votre espace Aidants Connect, sélectionner le nom de l'utilisateur à accompagner → 3,</p> <p>Cliquer sur le lien "Vous êtes un aidant professionnel" en bas de la page → 2,</p> <p>Aller sur le site de la démarche à effectuer, et dans l'espace de connexion, cliquer sur "s'identifier avec France Connect" → 1,</p> <p>Sélectionner le type de démarche à effectuer (par exemple, "Transports") → 4,</p> <p>Une fois connecté au site au nom de l'utilisateur, effectuer la démarche en question → 5</p>



Choix multiple

Avec le type de question à choix multiples, vous pouvez créer des questions à réponse unique ou à réponses multiples.  
*Option possible : inclure une image, un son ou une vidéo dans la question et/ou les réponses.*

**Texte de la question**  
*(et lien vers un média si souhaité)*

À partir des documents ci-dessous, répondez aux questions.

Document 1 : [Dématérialisation des services publics, où en est-on ? Constats et recommandations de la Défenseure des droits \[Rapport\]](#)

Document 2 : [INSEE première illectronisme](#)

Document 3 : [La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique](#)

Sélectionnez la bonne définition de l'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).
- L'illectronisme, dans une perspective de privation matérielle, est caractérisé par l'absence de possession de smartphones ou d'ordinateurs portables. Cette situation restreint considérablement l'accès aux ressources numériques et à Internet, puisque ces appareils sont les principaux moyens d'interaction avec le monde numérique moderne. En conséquence, les individus concernés par cette forme d'illectronisme se retrouvent souvent exclus des opportunités d'apprentissage en ligne, de recherche d'emploi sur les plateformes numériques, et de communication avec leurs pairs et leur communauté en général.
- L'illectronisme est caractérisé par une réticence marquée à utiliser les nouvelles technologies, entraînant une aversion envers les appareils électroniques. Les personnes touchées par cette tendance peuvent éviter activement l'utilisation de smartphones, d'ordinateurs et d'autres dispositifs électroniques, préférant des méthodes plus traditionnelles de communication et de traitement de l'information. Cette réticence peut découler d'une préférence pour les pratiques plus conventionnelles, d'une méfiance envers les technologies modernes ou simplement d'une préférence pour un mode de vie moins connecté.

En 2021, quel était le pourcentage de la population en situation d'illectronisme ?

En 2022, quel pourcentage de la population de plus de 18 ans était non-internaute ?

En 2022, quel pourcentage de personnes s'estiment peu compétentes ou pas compétentes pour effectuer une démarche administrative en ligne ?

**Feedback général**  
*(apparaît quand l'apprenant a répondu à la question)*

page suivante

<p><b>Feedback général</b>  <i>(apparaît quand l'apprenant a répondu à la question)</i></p>	<p>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).</p> <p>En 2021, quel était le pourcentage de la population en situation d'illectronisme ?  <b>15,4</b></p> <p>En 2022, quel pourcentage de la population de plus de 18 ans était non-internaute ?  <b>8,8</b></p> <p>En 2022, quel pourcentage de personnes s'estiment peu compétentes ou pas compétentes pour effectuer une démarche administrative en ligne ?  <b>28</b></p>
---	--

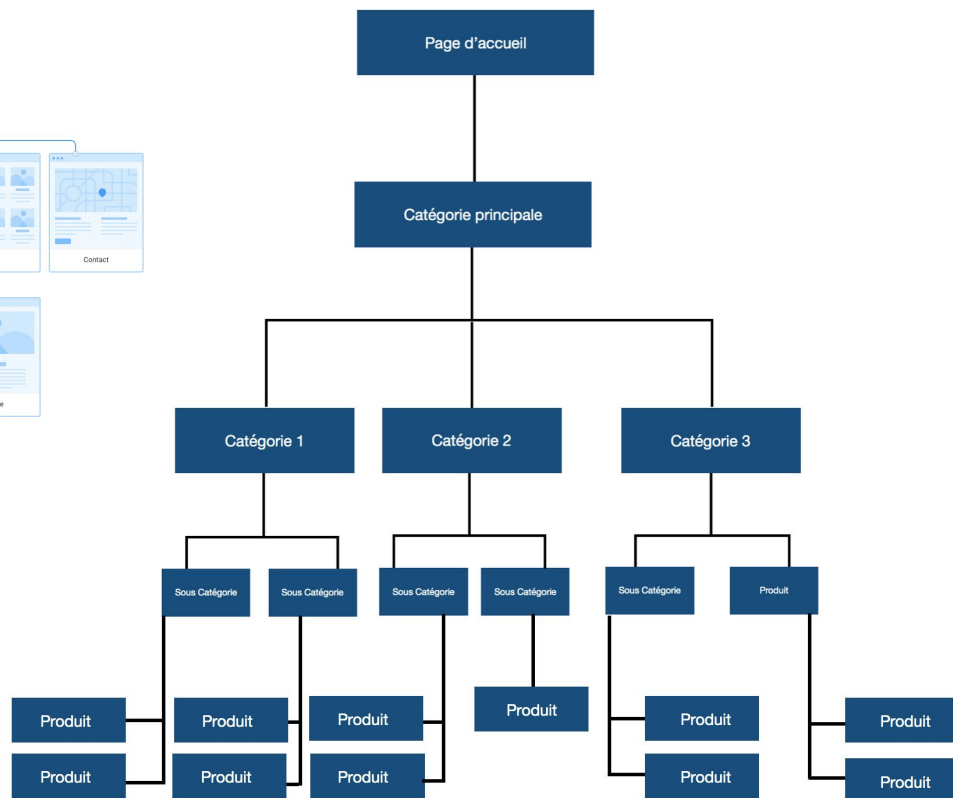
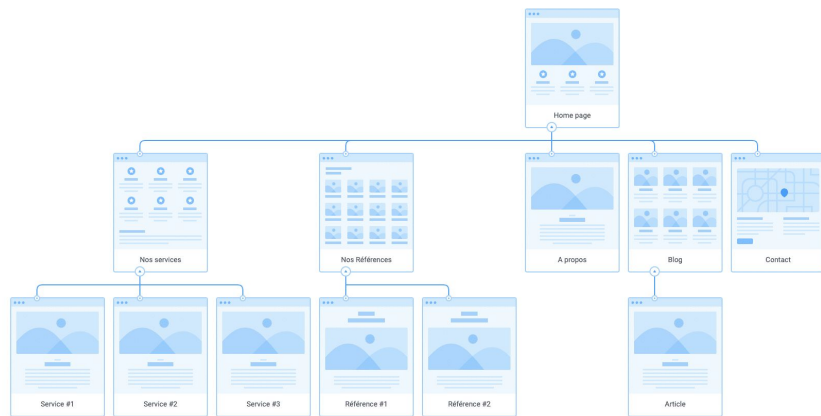
# Arborescence

---

# La consigne

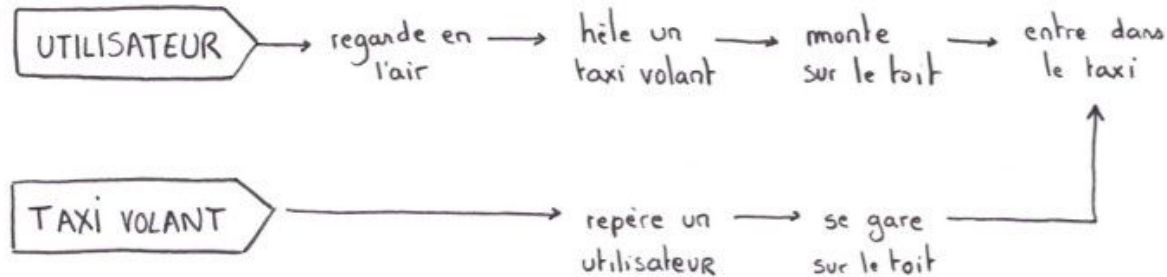
- Parcourir et découvrir les différentes parties de la plateforme Aidants Connect
- Repérer où se situent les captures d'écran
- Tracer sur papier l'arborescence de la plateforme en plaçant les captures d'écrans aux bons endroits
- Tracer également les liens avec les autres outils et services externes (France Connect, carte Aidant, ...)

# Exemples d'arborescences



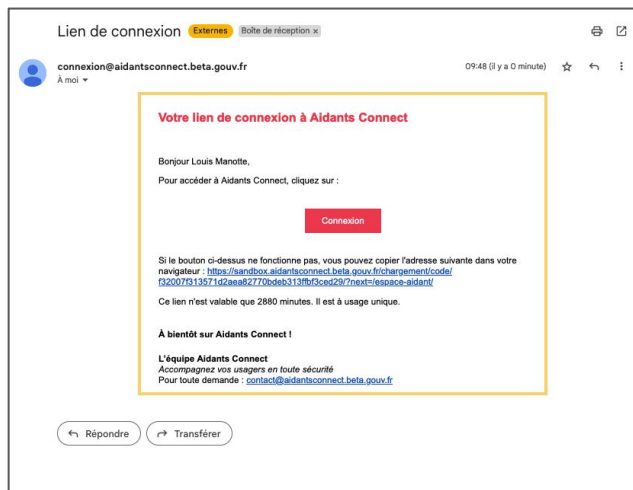
# Exemples d'arborescences

## PARCOURS UTILISATEURS



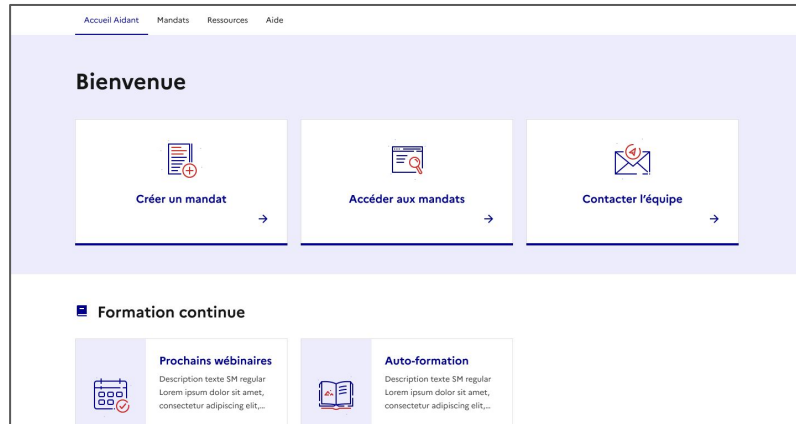
# Les screenshots et éléments

## 3 Connectez l'utilisateur à France Connect



## 2 Choisissez la durée du mandat

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> <b>Mandat court</b><br>Expire demain | <input type="checkbox"/> <b>Mandat de 6 mois</b><br>182 jours |
| <input type="checkbox"/> <b>Mandat d'un mois</b><br>31 jours  | <input type="checkbox"/> <b>Mandat long</b><br>12 mois        |



# Les screenshots et éléments

Vous allez vous connecter en tant que :

**Angela Claire Louise DUBOIS**

Continuer sur Aidants Connect Bac à Sable

↳ Ce n'est pas vous ? Retournez à la page d'accueil



Je soussigné(e), **Angela Claire Louise DUBOIS** souhaite révoquer le mandat « Aidants Connect » créé le 19/03/2024 à 10h13 avec **Fréquence Ecoles**.

Fait à 8, rue Chaponnay 69003 Lyon, le 19/03/2024 à 10h25

Le mandant



## Mandat pour réaliser des démarches en ligne avec le service « Aidants Connect »

Je m'appelle : **Angela Claire Louise DUBOIS** (Je suis le mandant).

J'autorise **Fréquence Ecoles** (c'est le mandataire) à réaliser à ma place les démarches administratives suivantes :

• **PAPERS - CITOYENNETÉ - ÉLECTIONS** : État-civil, Passeport, Elections, Papiers à conserver, Carte d'identité...

pour une durée d'un mois (31 jours).

Cette autorisation est conforme aux articles 1884 et suivants du Code civil. Les démarches seront accomplies sur internet, sur des sites utilisant l'aidantsconnect ou sur d'autres sites. Sites peuvent être aussi accomplies par tous les moyens permis par l'administration (téléphone, papier, email...)

Je peux annuler mon autorisation à tout moment.

Pour que **Fréquence Ecoles** puisse agir à ma place :

• Je reconnais que l'aidant habilité par **Fréquence Ecoles** m'a rappelé l'objet de son intervention, et m'a informé sur la nécessité et l'utilité des informations collectées.

• J'autorise les aidants habilités par **Fréquence Ecoles** à utiliser mes données personnelles dans le cadre de ce mandat. Je sais que je ne dois pas leur fournir d'informations me concernant : acte, rectification, suppression.

Les aidants habilités par **Fréquence Ecoles** doivent :

- effectuer les démarches listées dans ce document à ma place, à partir des informations que je leur ai données ;
- collecter et conserver, utiliser et communiquer seulement les informations nécessaires aux démarches listées dans ce document ou à celles qui s'y rattachent ;
- m'informer et demander mon autorisation avant d'effectuer d'autres démarches que celles listées dans ce document ;
- mettre à jour et supprimer l'ensemble de mes informations personnelles lorsqu'elles ne sont plus utiles ;
- m'introduire de rendre publiques mes informations personnelles ;
- prendre toutes les précautions pour assurer la sécurité de mes informations personnelles.

À partir du moment où un aidant habilité par **Fréquence Ecoles** réalise à ma place une des démarches listées dans ce document, il accepte de le faire dans les conditions décrites dans ce document.

Mon autorisation est donnée et acceptée pour une durée d'un mois (31 jours). Elle se termine avant si :

- les démarches décrites ci-dessus sont réalisées ;
- je décide de l'annuler ;
- l'aidant habilité par **Fréquence Ecoles** décide de l'annuler ;
- je donne mon autorisation à une autre personne qu'un aidant habilité par **Fréquence Ecoles**. Dans ce cas, je dois en informer le plus vite possible **Fréquence Ecoles**.


L'aidant habilité par **Fréquence Ecoles** doit accomplir à ma place les démarches listées dans ce document tant que le mandat est valide. Il pourra être responsable s'il ne respecte pas les conditions décrites dans ce document (article 1991 du Code civil).

Fait à 8, rue Chaponnay 69003 Lyon, le mardi 19 mars 2024

Vous êtes un aidant professionnel ?

Utiliser Aidants Connect

# Les screenshots et éléments

[Accueil](#) [Habilitation](#) [Formation](#) [Témoignages](#) [Ressources](#) [Statistiques](#) [Aide](#) [ANCT](#) 

## Aide






Vous trouverez ici les réponses aux questions les plus fréquemment posées à nos équipes.

### Menu

- Questions générales**
- L'habilitation Aidants Connect
- La formation à Aidants Connect
- Utiliser Aidants Connect
- Questions juridiques et RGPD
- Sécurité

### Questions générales

#### Le déploiement d'Aidants Connect

- Aidants Connect, qu'est-ce que c'est ? 
- À qui s'adresse Aidants Connect ? 
- Comment a été créé Aidants Connect ? 
- Comment a été déployé Aidants Connect ? 
- Une même structure peut-elle avoir plusieurs comptes Aidants Connect ? 

# En tant que

---

# La consigne

- Par groupe de 3, vous allez incarner des situations d'accompagnement
- Une personne jouera le conseiller numérique, une personne jouera l'utilisateur accompagné, et une personne observera et fera des retours

Transparence/pédagogie avec l'utilisateur		REMARQUES :
Le CN explique clairement du fonctionnement du dispositif Aidants Connect	☆ ☆ ☆	
Le CN accompagne l'utilisateur sur la compréhension du mandat, et du RGPD	☆ ☆ ☆	
Le CN explique et accompagne l'utilisateur sur France Connect (choix du moyen d'authentification)	☆ ☆ ☆	
Étapes de l'accompagnement		
Le CN utilise Aidants Connect de manière fluide (connexion, création de mandat, identification France Connect)	☆ ☆ ☆	
Le CN crée un mandat adapté à la situation d'accompagnement, avec le bon périmètre	☆ ☆ ☆	
Diagnostic de la situation de l'utilisateur		
Le CN utilise des formulations de questions adaptées à l'interlocuteur	☆ ☆ ☆	
Le CN pose les bonnes questions pour obtenir les informations nécessaires	☆ ☆ ☆	
Le CN propose une stratégie d'accompagnement répondant au besoin de l'utilisateur (peut-être même sans utiliser Aidants Connect)	☆ ☆ ☆	
Engagement de l'utilisateur vers l'autonomie		
Le CN utilise des techniques de formulation de phrases engageantes	☆ ☆ ☆	
Le CN utilise des leviers de motivations adaptés à son interlocuteur	☆ ☆ ☆	

# Ressources

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	L'Assurance Maladie	L'identité Numérique	ma sécurité sociale	YRIS	FRANCE IDENTITÉ
Número fiscal <input type="radio"/>	Número de sécurité sociale <input type="radio"/>	Passeport français en cours de validité <b>ou</b>	Affiliation à la MSA <input type="radio"/>	Smartphone <input type="radio"/>	Dernière version de la carte d'identité française <input type="radio"/>
Revenu fiscal de référence <input type="radio"/>	Coordonnées bancaires <input type="radio"/>	Pièce d'identité française en cours de validité <b>ou</b> <input type="radio"/>	Número de sécurité sociale & Mot de passe <input type="radio"/>	Application mobile YRIS <input type="radio"/>	Smartphone <input type="radio"/>
Número d'accès en ligne <input type="radio"/>	Adresse email <input type="radio"/>	Titre de séjour d'une durée supérieure ou égale à 5 ans.		Cartes d'identités et titres de séjours émis par les états membres de l'UE, passeport dès lors qu'il est équipé d'un composant de sécurité (type biométrique) <input type="radio"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pour les téléphones Android : version Android 8 minimum et possédant le NFC (activable depuis les paramètres du téléphone)</li> <li>Pour les iPhones : version iOS 16 minimum</li> </ul>
	Número de série de la carte vitale <input type="radio"/>	Créer un compte La Poste <input type="radio"/>		Validation de l'identité en scannant sa pièce d'identité et en photographiant son visage <input type="radio"/>	Application mobile France identité <input type="radio"/>
	<p><b>i</b> Si l'utilisateur créé un compte Ameli, l'ensemble de ses démarches auprès de l'Assurance Maladie devra par la suite être réalisé en ligne.</p>	Smartphone (Android ou iOS) <input type="radio"/>			Un code personnel à définir <input type="radio"/>

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

# Ressources

## FRANCECONNECT, C'EST QUOI ?

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

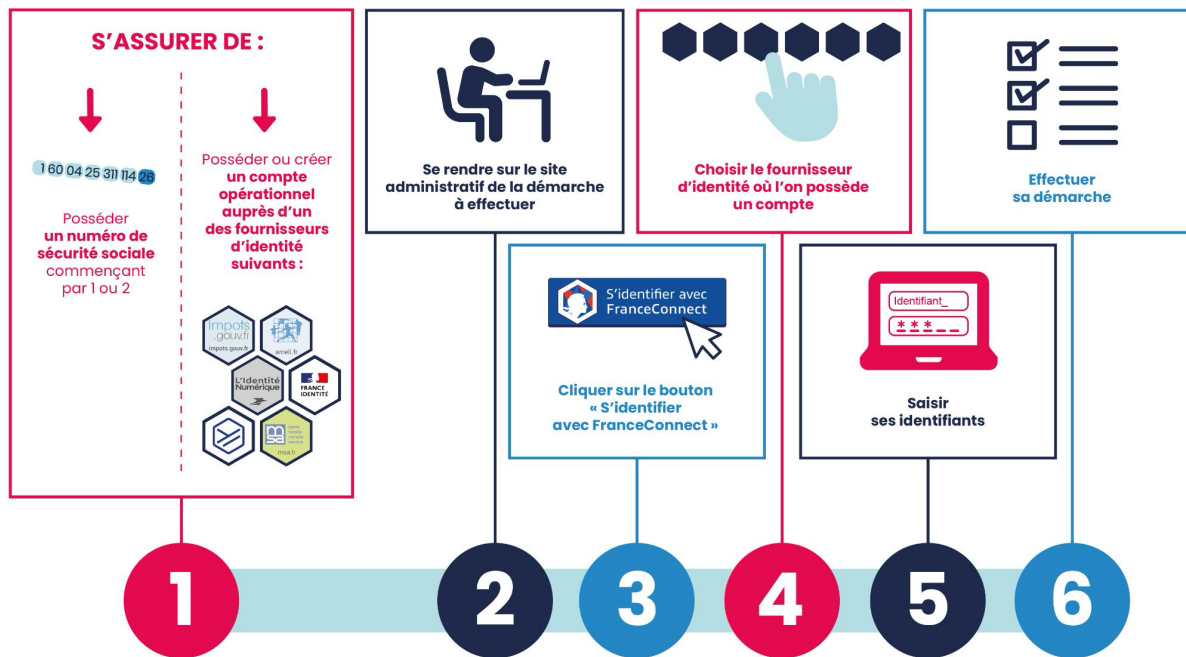
**Vous choisissez l'identifiant / mot de passe d'une administration dont vous êtes déjà utilisateur (parmi les 6 proposés).**

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



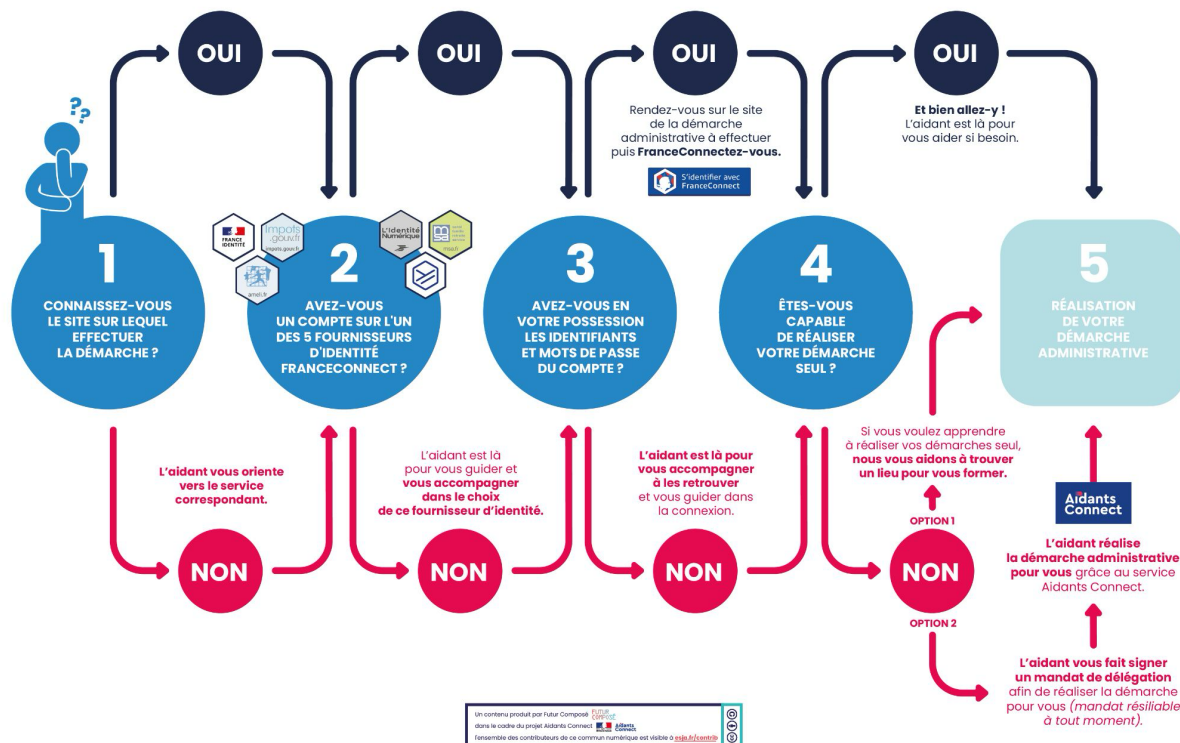
# Ressources

## SE CONNECTER À FRANCECONNECT



# Ressources

## VOUS AVEZ UNE DÉMARCHE ADMINISTRATIVE À RÉALISER



# Ressources

## 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.



# Ressources

## La charte de l'aidant

### Je veille à la bonne compréhension du mandat par l'utilisateur

- J'utilise Aidants Connect **uniquement** sur les thématiques administratives du mandat validées avec l'utilisateur
- J'informe l'utilisateur qu'il est responsable des démarches réalisées en ligne
- Je valide les informations avec l'utilisateur tout au long de l'accompagnement
- J'explique que le mandat est révoquant à tout moment par les deux parties
- Je transmets à l'utilisateur une copie du mandat
- Je vérifie que l'utilisateur n'est pas sous tutelle ou curatelle

### Je protège les données personnelles de l'utilisateur

- J'informe l'utilisateur sur ses droits d'accès, de rectification et de suppression de ses données
- Je collecte uniquement les informations relatives au mandat
- Je respecte la confidentialité des données personnelles de l'utilisateur

### Je sécurise mon compte Aidants Connect

- Je ne partage pas mon accès Aidants Connect
- Je verrouille mon ordinateur et mon téléphone portable, et sécurise ma carte Aidants Connect si j'en possède une
- Je signale la perte de mes moyens d'accès à Aidants Connect (carte Aidants Connect, téléphone portable, ordinateur, adresse mail professionnelle piratée...) à l'adresse mail suivante : [contact@aidantsconnect.beta.gouv.fr](mailto:contact@aidantsconnect.beta.gouv.fr).
- Si je quitte la structure, je restitue ma carte, si j'en possède une, et délève mon application mobile. Je rappelle à mon référent de désactiver mon compte.

# Ressources

## 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.**

  
Né à l'étranger  
et demandeur d'asile

Caisse primaires  
d'assurance maladie...  
...ou autres organismes  
via des assistants sociaux  
pour permettre à ces usagers  
de se faire immatriculer  
(ils seront ensuite gérés  
par la CNAV)

  
Né à l'étranger  
et salarié  
ou inactif

CPAM ou CAF  
du département où la  
personne exerce ou réside

  
Né à l'étranger  
et salarié agricole  
ou exploitant

MSA

  
Né à l'étranger  
et travailleur  
indépendant

CPAM

  
Né à l'étranger  
et fonctionnaire civil  
ou militaire, SNCF...

Régime spécial

  
Né et vit à l'étranger et  
sollicite le paiement d'une  
pension de réversion

Carsat, caisse de retraite  
complémentaire, MSA  
ou autre dont dépendait  
le défunt.

La connexion FranceConnect  
des personnes décédées  
est désactivée pour des  
raisons de sécurité, il est  
donc impossible de se  
connecter au nom du défunt.

# Ressources

## 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 :**

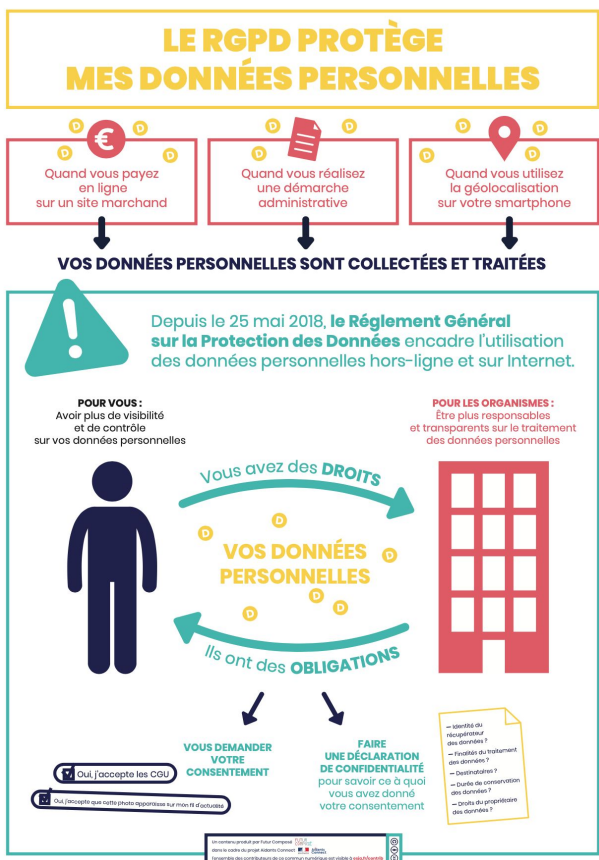
- Donner des informations administratives **justes à l'aident.**



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.**

## Ressources



# Ressources

## VOUS AVEZ DIT « **DONNÉE PERSONNELLE** » ?

**Une donnée personnelle est une information qui permet d'identifier une personne physique** directement (nom, prénom) ou indirectement (numéro de sécurité sociale, adresse postale...).



### VOS DONNÉES PERSONNELLES

Avec à ces données courantes, on peut vous identifier :

- à partir d'une seule donnée (ex : nom)
- à partir du croisement d'un ensemble de données (ex : une femme vivant à telle adresse, née tel jour et membre dans telle association)

*Votre consentement est toujours nécessaire pour la collecte de ces données.*

### VOS DONNÉES PERSONNELLES SENSIBLES

concernent votre origine ethnique ou raciale, vos opinions politiques, vos convictions religieuses ou philosophiques, votre santé ou encore votre orientation ou vie sexuelle.

*La collecte de ces données est interdite sauf cas exceptionnel. Votre consentement sera toujours obligatoire.*

### VOS DONNÉES PERSONNELLES NÉCESSITANT D'ÊTRE VIGILANT-E

Comme votre numéro de sécurité sociale, un casier judiciaire ou encore une décision de justice...

*Encadrées par d'autres cadres juridiques en plus du RGPD, ces données personnelles, non sensibles, doivent être communiquées avec attention.*

## QUELS SONT MES DROITS SUR MES DONNÉES PERSONNELLES ?

**Voici les différents droits que vous pouvez exercer** auprès des organismes qui utilisent vos données personnelles.



### ÊTRE INFORMÉ-E

Un organisme qui collecte des informations sur vous doit vous proposer une information claire sur l'utilisation de ces données.

*Exemple : Sur les sites marchands, une information est visible sur tous les formulaires d'inscription avec le lien vers une page dédiée à la protection des données.*



### VOUS OPPOSER

Vous pouvez vous opposer à tout moment à ce qu'un organisme utilise certaines de vos données.

*Exemple : Vous ne voulez plus recevoir d'emails publicitaires d'une certaine entreprise.*



### VÉRIFIER VOS DONNÉES

Vous pouvez obtenir et vérifier les données qu'un organisme détient sur vous.

*Exemple : Vous souhaitez savoir ce qu'un réseau social détient sur vous. Vous pouvez télécharger une copie de tout ou partie de vos données en un clic !*



### RECTIFIER VOS DONNÉES

Vous pouvez rectifier les informations inexactes vous concernant.

*Exemple : Une erreur dans la saisie d'une donnée dans un formulaire a conduit à un mauvais calcul d'une prestation sociale.*



### GELER L'UTILISATION DE VOS DONNÉES

Vous avez le droit de demander à un organisme de geler temporairement l'utilisation de certaines de vos données.

*Exemple : Votre ancienne banque est obligée de conserver toutes vos données personnelles pendant dix ans mais vous pouvez demander la limitation de leurs traitements.*



### EFFACER VOS DONNÉES

Vous pouvez demander à tout moment à ce qu'on efface des données vous concernant.

*Exemple : Vous demandez la fermeture de votre compte sur un site marchand et l'effacement des données qui y sont associées.*



### EMPORTER VOS DONNÉES

Vous pouvez emporter une copie de vos données pour les réutiliser ailleurs.

*Exemple : Vous changez d'auto-école. Vous pouvez demander à votre ancienne auto-école de transférer gratuitement votre dossier à la nouvelle.*



### DEMANDER UNE INTERVENTION

Certaines décisions vous concernant peuvent être prises par des machines, vous pouvez vous y opposer et demander l'intervention d'un humain.

*Exemple : Vous recevez un refus automatique de votre candidature à un emploi déposée en ligne.*

# Les situations d'accompagnement

## 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 pour la démarche de Geneviève.



# Les situations d'accompagnement

## 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, et elle n'est pas autonome dans la réalisation de cette démarche.  
Elle a déjà un mandat concernant son logement.



# Les situations d'accompagnement

## 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.



# Les situations d'accompagnement

## 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.



# Les situations d'accompagnement

## 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 capable de le faire, même avec votre aide.



# Les situations d'accompagnement

## 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.



# Les situations d'accompagnement

## 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.



# Les situations d'accompagnement

## 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.



# Les situations d'accompagnement

## Situation de Angela Claire

Angela Claire Louise Dubois, peu autonome dans la réalisation de ses démarches en ligne, vous demande de l'accompagner pour l'ouverture de ses droits à la retraite.



# Les situations d'accompagnement

## Situation de Angela Claire

Angela vient à nouveau vous voir quelques semaines plus tard pour changer sa carte grise.



# Les situations d'accompagnement

## Situation de Angela Claire

Quelques semaines plus tard, Angela vous annonce qu'elle déménage et souhaite que vous révoquiez son mandat au sein de votre structure.



# Les bonnes pratiques à mettre en place

→ [ À remplir à la fin de l'activité ]

# Start, stop, continue

---

# Start, stop, continue

- Écrivez sur des post-its 3 points de réflexions individuels sur votre pratique professionnelle
  - ◆ Start : ce que je vais commencer à faire
  - ◆ Stop : ce que je vais arrêter de faire
  - ◆ Continue : ce que vous allez continuer à faire

**START**

**STOP**

**CONTINUE**

# Test d'habilitation PIX

---

# Test d'habilitation PIX

→ Rendez vous sur  
***<https://app.pix.fr/campagnes/EXAPPK143>***  
et compléter le test afin d'obtenir votre habilitation.