



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

Liberté  
Égalité  
Fraternité

AGENCE  
NATIONALE  
DE LA COHÉSION  
DES TERRITOIRES

# Aidants Connect

## Bilan de l'expérimentation du service

### Contexte

#### STRATÉGIE NATIONALE POUR UN NUMÉRIQUE INCLUSIF - LES BESOINS DES AIDANTS NUMÉRIQUES

En 2018, lors de la phase de consultation de la Stratégie nationale pour un numérique inclusif, pilotée par la Mission Société Numérique à la demande du Gouvernement, plusieurs constats ont été formulés :

- 13 millions de Français sont en difficulté avec les outils numériques.
- Les aidants numériques qui les accompagnent dans la réalisation de démarches stockent identifiants et mots de passe d'utilisateurs d'une manière non sécurisée dans des carnets papier.
- Dans ces circonstances, les aidants numériques ont besoin :
  - **d'être sécurisés juridiquement** dans l'accompagnement de publics en difficulté avec le numérique.
  - de disposer d'un **outil de cartographie** à jour **des lieux de médiation numérique** pour réorienter des publics selon leurs besoins.
  - **d'outils et de ressources pédagogiques** afin d'assurer un accompagnement adapté.

**Aidants Connect est un service qui a vocation à apporter des réponses à ces différents besoins.**



## Aidants Connect c'est :



### UN MANDAT NUMÉRIQUE

pour permettre à un aidant professionnel de réaliser, de façon sécurisée, des démarches administratives en ligne à la place d'une personne ne parvenant pas à les faire seule.



### UNE CARTOGRAPHIE DES LIEUX DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

pour permettre aux aidants d'orienter les usagers vers des lieux offrant des services adaptés à leurs besoins en formation/médiation.



### UN ESPACE DE RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

Un « kit d'intervention rapide », des liens vers les sites de démonstration des principaux sites administratifs, des supports pédagogiques.

## Les dates clés

### DE L'INVESTIGATION À L'EXPÉRIMENTATION DU SERVICE AIDANTS CONNECT

#### 2018

Phase de consultation de la Stratégie nationale pour un numérique inclusif (Mission Société Numérique) + Investigation.

#### 2019

##### AVRIL

Création de la Startup d'état pilotée par la Mission Société Numérique et incubée au sein de l'incubateur de la DINUM.

##### MAI - JUILLET

7 Open labs dans plusieurs Territoires d'actions pour un numérique inclusif, 250 Aidants professionnels rencontrés. Présentation d'un premier prototype.

##### MAI - NOVEMBRE

Développement de la solution technique.

##### AOÛT - SEPTEMBRE

Ouverture de l'appel à manifestation d'intérêt pour sélectionner les futures structures expérimentatrices au sein des Territoires d'Actions pour un Numérique Inclusif.

#### 2020

##### NOVEMBRE - JANVIER

Réalisation d'audits de code, d'une analyse de risques ainsi que d'une analyse d'impact vie privée (AIVP).

##### DÉCEMBRE - JANVIER

Réalisation de kits pédagogiques à destination des aidants expérimentateurs pour la prise en main du service.

##### 6 FÉVRIER

Lancement de l'expérimentation en présence de Cédric O dans les Pyrénées-Atlantiques.

##### DU 6 FÉVRIER AU 10 MARS

12 structures visitées pour former les aidants en présentiel.

##### 17 MARS

Début du confinement suite à l'épidémie de COVID-19.

##### AVRIL-MAI

Formation à distance de 2 établissements France Services supplémentaires, intégrant l'expérimentation.

##### 20 AVRIL

Mise en production du mandat "confinement", qui permet de réaliser un mandat totalement à distance.

##### 28 AVRIL

Mise en production de la V0 de la cartographie des services d'inclusion numérique.

##### 25 MAI

Mise en production du mandat en Français Facile suite aux travaux menés avec l'ANLCI (Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme) et d'une FAQ juridique.

##### JUILLET

Fin de l'état d'urgence sanitaire et donc du mandat « confinement ». Mais maintien de la fonctionnalité mandat 100 % à distance.

##### FIN ANNÉE 2020:

- Poursuite de l'expérimentation auprès des structures testeuses.
- Déploiement par vagues aux structures France Services.
- Développement de la cartographie des lieux d'inclusions numériques
- Évolution et amélioration continue du service Aidants Connect.



## Expérimentation du mandat Aidants Connect

L'expérimentation terrain du Mandat Aidants Connect a donc débuté en février 2020 au sein de structures volontaires:

- **13** ont été retenues suite à l'Appel à Manifestation d'intérêt (47 structures candidates)
- Diversité des structures ciblées:
  - **3 Maisons France Services**
  - **2 Mairies**
  - **1 dispositif mobile**
  - **2 CCAS et centre d'action sociale**
  - **5 tiers lieux, association**
- **43 Comptes Aidants créés** et actifs.

### L'impact du confinement et de l'état d'urgence sanitaire

8 des 12 structures ont poursuivi des activités pendant le confinement avec un impact sur leurs utilisations du service:

- Adaptation de leurs priorités d'accueil et gestion des urgences, souvent hors du



périmètre France Connect (attestation de sortie, Pole emploi...) donc hors du champ Aidants Connect.

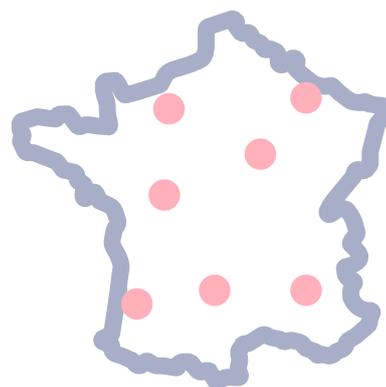
- Augmentation des sollicitations usagers en période de déclaration des impôts, augmentation des mandats sur le périmètre "Argent".
- Le mandat de confinement a été une solution apportée à la situation de crise sanitaire. Sa pertinence en dehors du contexte de l'état d'urgence nous a poussé à maintenir cette fonctionnalité du mandat réalisable totalement à distance.
- Le lien avec les structures était maintenu notamment pour encourager l'orientation vers des dispositifs adaptés tel que Solidarité Numérique.

## La cartographie

Des entretiens menés sur le terrain ont montré un besoin avéré des aidants pour des ressources illustrées et pédagogiques pour faciliter la médiation auprès des usagers autour des démarches administratives.

Des travaux menés depuis janvier 2020 en collaboration avec les Hubs Territoriaux pour un Numérique Inclusif on permis la **mise en production d'une v0 de la cartographie nationale de lieux de médiation numérique**

L'utilité de la cartographie nationale s'est vérifiée notamment par les retours des aidants bénévoles sur Solidarité numérique: cet ou-



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

til permet d'accompagner à des kilomètres de leur périmètre d'action habituel.

Les travaux autour de cette cartographie vont être poursuivis dans les prochains mois.

## Résultats de l'expérimentation

Statistiques (mois par mois ou générales):

- **14 structures** ont été formées dans l'expérimentation du service;
- **42 aidants** ayant un compte actif sur le service;
- **130 mandats** ont été créés sur le service;
- **69 usagers** ont signé un mandat sur le service;

- **96 accompagnements** ont été effectués grâce au service (dont 50 % sur le domaine "argent").

Conséquence du confinement :

- **72% des mandats** ont été réalisés à distance.

## Retour d'expérience

Les conditions d'expérimentation notamment liées au confinement ont impacté l'utilisation du service sur la période de 6 mois initialement prévue.

Toutefois, l'utilisation du service par les aidants et leurs retours sur celui-ci nous permettent d'avoir des éléments qui seront à confirmer lors de la poursuite de l'expérimentation sur les prochains mois :

- La relation de confiance Aidants / Usager est établie et permet un climat favorable à la mise en place du mandat, même à distance.
- L'utilité du mandat est reconnue par les aidants. Cependant, elle le serait davantage si des services comme ceux de Pôle emploi ou de la CAF pouvaient être couverts par FranceConnect.

- L'utilisateur peut se connecter à France Connect pour la réalisation du mandat. Il est cependant nécessaire d'apporter un appui aux Aidants pour faciliter cette étape notamment grâce à une documentation adaptée ou un accompagnement en amont.

- **L'élargissement de la typologie de structures expérimentatrices permettra de confirmer ces observations et de donner de meilleures conditions à la généralisation du service Aidants Connect sur les prochains mois.**



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

Liberté  
Égalité  
Fraternité

AGENCE  
NATIONALE  
DE LA COHÉSION  
DES TERRITOIRES