

Accompagner une personne dans ses démarches en ligne

Aider quelqu'un à faire une démarche en ligne n'est jamais neutre. Selon que vous expliquez, que vous guidez ou que vous agissez à sa place, la responsabilité change. Cette fiche, à jour de septembre 2026, rappelle le droit du mandat et le fonctionnement d'Aidants Connect.

À qui s'adresse cette fiche ?

Conseillers numériques, agents France services, travailleurs sociaux, secrétaires de mairie et salariés associatifs qui accompagnent des usagers. Elle intéresse aussi les particuliers qui aident un proche.

Au sommaire

1. Trois postures, trois niveaux de responsabilité
2. Le risque de se connecter avec les identifiants d'autrui
3. Le mandat écrit, cadre minimal de l'accompagnement
4. Aidants Connect, faire à la place de façon tracée
5. Qui peut être aidant habilité, et qui ne peut pas
6. Données, situations limites et bons réflexes

1. Trois postures, trois niveaux de responsabilité

- **Apprendre à faire** : vous montrez, la personne manipule elle-même son compte. C'est la mission première des conseillers numériques, dont l'objectif est l'autonomie.
- **Faire avec** : la personne est présente et connectée à son compte, vous guidez ses gestes. Vous ne touchez ni à ses identifiants ni à son mot de passe.
- **Faire à la place** : vous agissez au nom de la personne. La CNIL distingue ces trois situations et n'attend pas les mêmes précautions dans chacune.
- **Règle simple** : plus vous agissez à la place, plus il faut un écrit. Sinon, en cas de litige, il n'y aura que votre parole face à celle de l'utilisateur.

Version du 25 septembre 2026 · Licence Etalab 2.0 : réutilisation et diffusion libres, avec mention de la source.

Fiche rédigée par l'équipe Certyneo (certyneo.com), éditeur français de signature électronique. Document informatif : Légifrance et service-public.gouv.fr font foi.

2. Le risque de se connecter avec les identifiants d'autrui

- **Contraire aux conditions d'utilisation** : les CGU de FranceConnect demandent à l'utilisateur de ne jamais divulguer ses identifiants et mots de passe. Les réclamer revient à lui faire enfreindre son engagement.

- **Responsabilité engagée** : connecté sous son compte, tout ce que vous faites lui est imputé. Une erreur ou une déclaration inexacte ne se distingue plus de ses propres actes.
- **Traçabilité perdue** : aucun journal ne dit qui a réellement agi. L'usager ne peut pas prouver qu'il n'a rien fait, et vous ne pouvez pas prouver que vous étiez mandaté.
- **Exception encadrée** : la CNIL n'admet la communication d'identifiants qu'à titre exceptionnel, si la personne ne peut pas se connecter seule. Encouragez-la toujours à le faire elle-même.

3. Le mandat écrit, cadre minimal de l'accompagnement

- **Définition** : l'article 1984 du code civil définit le mandat comme l'acte par lequel une personne donne à une autre le pouvoir de faire quelque chose pour elle et en son nom. Il ne se forme que par l'acceptation du mandataire.
- **Forme libre** : le code civil admet l'acte authentique, l'écrit sous seing privé, la lettre et même l'accord verbal. En pratique, l'écrit reste la seule preuve solide.
- **Contenu** : l'identité des deux parties, les démarches couvertes, la durée, la date et les signatures. La CNIL recommande de le signer avant le début de l'accompagnement et propose un modèle.
- **Révocation** : l'article 2004 du code civil permet au mandant de révoquer sa procuration quand bon lui semble, sans motif ni préavis.

4. Aidants Connect, faire à la place de façon tracée

- **Un service public** : porté par l'Agence nationale de la cohésion des territoires, il permet à un aidant habilité d'effectuer une démarche au nom d'un usager, sans utiliser les identifiants de celui-ci.
- **Le mandat** : la structure l'imprime en deux exemplaires, l'usager le signe, chacun en garde un. Il précise les thématiques de démarches et la durée, au maximum un an.
- **Intégrité et journal** : chaque mandat reçoit une empreinte numérique unique qui garantit qu'il n'a pas été modifié, et les connexions réalisées sont tracées.
- **Révocation** : l'usager peut révoquer tout ou partie du mandat à tout moment, auprès de la structure ou du service. Le mandat est conservé six ans à compter de sa fin.
- **Diffusion** : en septembre 2026, le service compte 12 406 aidants habilités dans 3 348 structures.

5. Qui peut être aidant habilité, et qui ne peut pas

- **Structures** : l'habilitation est demandée par la structure, pas par la personne. Sont éligibles les missions de service public d'accompagnement, la médiation numérique et l'action sociale et médico-sociale.
- **Aidants** : des salariés ou des agents de ces structures, par exemple travailleurs sociaux, agents d'accueil, médiateurs et conseillers numériques. Une seule demande liste les aidants à habiliter.
- **Exclusions** : ni les aidants familiaux ni les bénévoles, faute de contrat de travail ; ni les services civiques, non professionnels de l'accompagnement ; ni les élus, sauf s'ils sont aussi agents publics ; ni les mandataires judiciaires ; ni les avocats, l'accompagnement devant être gratuit.

- **Usagers exclus** : les personnes sous tutelle ou curatelle et les mineurs ne peuvent pas être accompagnés, faute de pouvoir consentir et signer le mandat.
- **Formation** : les aidants suivent une formation dédiée et passent un test Pix avant l'activation de leur compte. L'ANCT et l'OPCO Uniformation cofinancent des formations via France Numérique Ensemble.

6. Données, situations limites et bons réflexes

- **Ne rien garder** : en fin de séance, ne conservez ni identifiant ni mot de passe, n'enregistrez rien dans le navigateur et effacez les traces de navigation. Vous êtes tenu à la confidentialité.
- **Minimiser** : ne collectez que les données nécessaires. La structure reste responsable du traitement au titre du RGPD : information des personnes, registre, durées de conservation.
- **Autres cadres** : Aidants Connect ne concerne pas l'aidant familial. La procuration bancaire se signe à la banque, la personne de confiance en santé se désigne par écrit et se révoque à tout moment, et un majeur aux facultés altérées relève de l'habilitation familiale décidée par le juge.
- **Ressources** : Les Bases du numérique d'intérêt général, publiées par l'ANCT, rassemblent les boîtes à outils des aidants et médiateurs. Les 2 800 France services reçoivent le public à moins de vingt minutes de chez lui.
- **Savoir refuser** : si la demande dépasse votre cadre, gérer un compte bancaire par exemple, dites-le et orientez vers France services, un point justice ou un travailleur social.

Liste de contrôle

- ☐ Je demande à la personne si elle veut apprendre, faire avec moi, ou que je fasse à sa place.
- ☐ Je ne demande jamais ses identifiants ni son mot de passe.
- ☐ J'établis un mandat écrit, daté et signé, avant de commencer la démarche.
- ☐ Je vérifie qu'elle n'est ni mineure ni sous tutelle ou curatelle avant d'utiliser Aidants Connect.
- ☐ Je note les démarches couvertes et la durée, au maximum un an.
- ☐ Je ne garde rien à la fin de la séance, ni mot de passe ni document inutile.

Sources et pour aller plus loin

- Aidants Connect, qui peut utiliser le service : aidantsconnect.beta.gouv.fr/faq_public/qui-peut-utiliser-aidants-connect
- Aidants Connect, quels usagers peuvent être accompagnés : aidantsconnect.beta.gouv.fr/faq/quels-usagers-peuvent-etre-accompagnes
- Aidants Connect, conditions générales d'utilisation : aidantsconnect.beta.gouv.fr/cgu
- ANCT, présentation d'Aidants Connect : anct.gouv.fr/programmes-dispositifs/societe-numerique/aidants-connect
- CNIL, protéger les données des usagers lors des démarches en ligne : cnil.fr/fr/professionnels-du-secteur-social-comment-mieux-protoger-les-donnees-de-vos-usagers-demarches-en-ligne
- FranceConnect, conditions générales d'utilisation : franceconnect.gouv.fr/cgu
- Légifrance, code civil, article 1984 : legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000006445236

- Autres fiches pratiques : certyneo.com/fr/ressources/fiches-pratiques-gratuites

Fiche pratique « Accompagner une personne dans ses démarches en ligne » — version du 25/09/2026 — rédigée par l'équipe Certyneo (certyneo.com). Licence Etalab 2.0. Document informatif. Signaler une erreur : contact@certyneo.com.