



Accompagner les personnes éloignées du numérique avec Aidants Connect

De quoi parle-t-on ?

Je souhaite faciliter **le travail d'accompagnement des citoyens qui ne parviennent pas à faire leurs démarches administratives en ligne seuls**. Je souhaite outiller les travailleurs sociaux de ma collectivité, les agents publics d'accueil ou les médiateurs numériques avec **Aidants Connect, le service public numérique qui sécurise et facilite le "faire pour le compte de"**.

Je trouve une solution :

✓ Je forme les aidants de ma collectivité à **Aidants Connect**

→ Je demande une habilitation *via* le guichet en ligne :

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

→ Les aidants suivent une formation obligatoire (1 jour 1/2)

→ Un kit de bienvenue est envoyé à la structure contenant les accès au compte Aidants Connect.

Qui peut m'accompagner ?

Aidants Connect est un outil créé et mis en œuvre par la Mission Société Numérique de la Direction Générale déléguée au Numérique de l'ANCT.

Toutes les informations : <https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/>

Vous pouvez envoyer un mail à l'adresse :

contact@aidantsconnect.beta.gouv.fr

Des initiatives inspirantes

★ Sandrine Forjan, médiatrice socio-numérique au Faitout Connecté (Aisne)

"[...] Aidants Connect, c'est un plus. C'est un service qui nous laisse la main très facilement, en toute sécurité, et grâce auquel on peut **assurer un suivi des dossiers**. Les personnes ayant signé des mandats avec la structure nous font confiance, et nous appellent pour nous demander, par exemple, si on peut vérifier que leurs dossiers sont bien parvenus à la caisse de retraite.

Nous avons établi presque 400 mandats depuis un an, dont environ vingt ne sont plus actifs. Ce sont donc 400 personnes qui nous ont fait confiance sur une démarche administrative, qu'il s'agisse des impôts – notamment en ce moment –, des retraites, des demandes de carte grise ou de permis, ...

Personnellement, j'utilise énormément Aidants Connect pour les retraites. La CARSAT nous demande de faire les démarches en ligne, à la fin desquelles il est nécessaire de scanner les deux derniers avis d'imposition, les indemnités journalières, les fiches de paye... **Avec Aidants Connect, ça va très vite : je synchronise directement la CARSAT avec les impôts.**"

Retrouvez le témoignage complet : [« Aidants Connect fait désormais partie de mon quotidien » – Sandrine Forjan, médiatrice socio-numérique au Faitout Connecté](#)

Pour aller plus loin :

Accompagner et former aux usages du numérique, c'est aussi :

- Embaucher des conseillers numériques France service pour créer de la médiation numérique auprès de tous → **Conseillers Numériques France Service**
- Donner les moyens aux personnes de se former → **Le Pass Numérique**
- Outiller les acteurs de la médiation numérique → **Appel à projet mobiliers d'inclusion numérique**
- Créer des lieux de médiation → **AMI Fabrique de territoires**
- Disposer de ressources pour accompagner les personnes éloignées du numérique → <https://kit-inclusion.societenumerique.gouv.fr/>

Plus généralement, le programme Société Numérique de la Direction du Numérique de l'ANCT vous accompagne dans votre transition numérique en matière d'usages, d'accès aux droits et de services.