

**Groupe de travail Transformation Numérique  
19 octobre 2020**

**Fiche n° 6**

**Projet interministériel « Aidants Connect »**

**I – Objectifs du dispositif « Aidants Connect »**

Le projet « Aidants Connect » est porté par la DINUM et l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT).

Il vise à faciliter l'accès aux démarches en ligne des usagers peu à l'aise avec le numérique, en **permettant à un aidant professionnel et préalablement mandaté** (médiateur numérique, travailleur social, agent des Maisons de services au public et des prochaines Maisons France services...), **de réaliser ces démarches pour le compte de l'utilisateur, de manière sécurisée.**

Ces objectifs rejoignent directement les préoccupations de la DGFIP visant à faciliter l'accès au numérique pour tous les usagers et d'aider à l'engagement des démarches en ligne comme en témoignent par exemple les espaces numériques dans les sites d'accueil du public de la DGFIP, ou bien encore dans le cadre du NRP, la contribution de la DGFIP au déploiement du réseau des Espaces France Services (EFS).

**II – Modalités du dispositif « Aidants Connect »**

Le projet repose sur la conclusion d'un **mandat préalable** entre l'utilisateur qui souhaite se faire aider, et la structure dont relève l'aidant professionnel. Cette structure est référencée par la DINUM à la suite d'un appel à candidature. Le mandat précise les domaines couverts par l'habilitation ainsi que sa durée. Il peut être résilié à tout moment par l'utilisateur.

Ce mandat sera conclu en ligne après authentification de l'utilisateur sur le portail France Connect. Il permettra ensuite à l'aidant professionnel, personnellement et préalablement habilité par sa structure, à réaliser des démarches en ligne pour le compte de cet utilisateur et en son nom, en se connectant via France Connect et en choisissant le bouton « Aidants Connect » comme fournisseur d'identité.

Toutes les actions réalisées par l'aidant professionnel pour le compte de l'utilisateur feront l'objet d'une **traçabilité** dans l'outil informatique.

**III – Calendrier de mise en œuvre**

Des ateliers utilisateurs ont été conduits à l'été 2019 dans plusieurs intercommunalités, départements et régions. Un prototype a été élaboré, lequel a fait l'objet d'une expérimentation dans une douzaine de structures choisies par la DINUM, dont des Espaces France services, depuis le mois d'avril 2020.

#### **IV- Points d'attention pour la DGFIP**

Le dispositif s'applique aux téléprocédures accessibles via le portail France Connect ; il couvre par conséquent celles qui relèvent du site [impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr).

Par ailleurs, il est de nature à s'inscrire dans la démarche du Nouveau Réseau de Proximité, qui vise à faciliter l'accès de tous les usagers à l'offre de services de la DGFIP, sur l'ensemble du territoire et quel que soit leur degré d'acculturation au numérique.

La DGFIP est donc très attentive au développement de ce projet, prenant également en compte la préservation du secret fiscal et le souci constant d'assurer une totale sécurité aux démarches en ligne de ses publics.

C'est pourquoi, dans la perspective d'une généralisation du dispositif, un groupe de travail a été mis en place, associant les différents services concernés de la DGFIP, la Mission Société Numérique et la DINUM.

Un bilan de l'expérimentation de ce dispositif sera conduit au dernier trimestre 2020.