



Charte pour les accompagnant(e)s numériques au Toit du Monde

Préambule

La place du numérique dans notre société est de plus en plus prégnante et devient un facteur d'exclusion important pour une partie de la population vivant en France. Près d'un quart de la population est touché par l'illectronisme, néologisme contractant illettrisme et électronique. Les services publics seront dématérialisés à 100% en 2022. Aujourd'hui, 2 ans avant cette dématérialisation totale, les services sont majoritairement en ligne. Transition brutale pour les 20% de personnes en situation d'illectronisme sur le territoire français. Pour le public migrant, la difficulté de la langue française est un obstacle supplémentaire vers l'autonomie numérique.

Article 1 : Objectifs de la charte

Cette charte définit les conditions de l'intervention pour les accompagnant(e)s du Toit du Monde dans les démarches en ligne des personnes ainsi que dans les formations au numérique des usagers.

Les accompagnant(es) numériques sont les animateurs et animatrices salarié(es) ainsi que les bénévoles (écrivains publics, accès aux droits, ASL et formations numériques) du Toit du Monde

L'objectif de la charte est de donner un cadre éthique et déontologique aux accompagnant(es).

Article 2 : Le savoir-faire des accompagnant(es)

Compréhension des compétences, du niveau et des besoins en terme d'usage de la personne accompagnée. Actualisation de ses propres compétences techniques et connaissances des procédures (administration, sites...)

- ✓ Faire valider les démarches – au préalable expliquées - aux usagers et imprimer tout récapitulatif pour l'utilisateur
- ✓ Etre attentif(ve) à :
 - l'autonomie numérique de la personne
 - ses attentes
 - la compréhension face à la démarche explicitée et réalisée
 - sa façon d'utiliser le numérique
- ✓ En tant qu'accompagnant(e), avoir des connaissances et des savoirs de base liés au numérique et être attentif à tout changement de procédure et s'y adapter.

Article 3 : Le savoir être des accompagnant(es)

Posture de l'accompagnant(e) vers une autonomie de l'accès au numérique et la réalisation de la démarche de l'utilisateur.

- ✓ Favoriser les entretiens à 2 accompagnant(es) dans une logique de transparence professionnelle et pour être complémentaires dans l'accompagnement.
- ✓ Tourner l'écran de l'ordinateur de manière à ce qu'il soit visible pour l'utilisateur et pour vous-même. Proposer l'accès au clavier quand cela est possible.
- ✓ Prêter attention au risque d'infantilisation.
- ✓ Être le plus possible objectif afin d'éviter l'extrapolation des situations des usagers.
- ✓ Faciliter l'accès aux démarches administratives mais ne pas remplacer les conseiller(es) des organismes.
- ✓ Veiller à ne pas s'engager sur la recevabilité d'un dossier administratif, l'accès à un droit (montant simulation, délais de réponse) avant la confirmation par l'organisme concerné.
- ✓ En tant qu'accompagnant(e), prendre en compte sa propre anxiété dans son rapport au numérique pour ne pas la transmettre à l'utilisateur.

Article 4 : Cadre éthique et juridique

Déontologie professionnelle des accompagnant(es) du numérique en accord avec les valeurs du Toit du Monde.

- ✓ Les données personnelles ne peuvent pas être divulguées à un tiers sans l'accord de la personne concernée et dans le respect des règles de confidentialité.
- ✓ Les informations demandées doivent être nécessaires et en lien avec l'activité numérique immédiate.
- ✓ Être attentif(ve) à une conservation adéquate des données personnelles uniquement si elles sont nécessaires à l'accompagnement dans le cadre du TDM et du RGPD (Règlement Général de la Protection des Données)
- ✓ Se conformer à l'usage des protocoles concernant les données sensibles.
- ✓ Expliquer à la personne pourquoi nous conservons ses données.
- ✓ En cas d'erreur sur les espaces personnels des usagers, informer immédiatement votre référent. Ensemble, essayer de trouver la solution la plus adéquate.

Adoption par le Conseil d'Administration à la date du 14/10/2020