Document d'accompagnement de la

CHARTE DE L'ACCOMPAGNEMENT NUMERIQUE DES RESEAUX LOCAUX D'INCLUSION NUMERIQUE

Document d'accompagnement de la Charte visuelle réalisée par les acteurs de réseaux d'inclusion numérique des territoires pilotes Côte Basque et Pays Basque Intérieur dans le cadre de la Stratégie Départementale d'Inclusion numérique des Pyrénées-Atlantiques le 17 septembre 2018.

L'ACCOMPAGNEMENT NUMERIQUE : UN ACCOMPAGNEMENT AVANT TOUT HUMAIN ET BIENVEILLANT

La Charte propose un cadre pour faciliter la relation entre un aidant numérique et la personne qu'il accompagne.

Cet accompagnement peut être représenté comme un parcours au sein duquel une attention particulière est portée à l'accueil des personnes. La dimension humaine, bienveillante et conviviale de l'accompagnement est soulignée.

L'étape d'accueil peut être l'occasion de rappeler les grands principes de base du cadre partagé de la relation classés en trois grandes catégories : la posture, la responsabilité et la confidentialité.

LE CADRE PARTAGE : GRANDS PRINCIPES

L'aidant numérique s'efforcera de répondre aux besoins des personnes tout en prenant en compte les contraintes temporelles éventuelles inhérentes au fonctionnement de sa structure, contraintes dont l'usager devra également avoir conscience et prendre en compte.

L'aidant numérique privilégiera un accompagnement personnalisé prenant en compte la spécificité des personnes accueillies (vocabulaire adapté, …) et s'assurera de la bonne compréhension des personnes accompagnées (reformulation, relecture conjointe…). Les informations saisies seront validées par la personne accompagnée.

Lors de l'accompagnement à la réalisation de démarches nécessitant l'utilisation de données personnelles, l'aidant numérique respectera la confidentialité de ces données et apportera à l'usager des éléments de sensibilisation relatifs à la question des données personnelles.

L'aidant numérique ne conservera aucune information personnelle à la fin de l'accompagnement (mots de passe par exemple) et s'assurera de l'effacement des données consultées sur les terminaux utilisés (effacement de l'historique de navigation).

La personne accompagnée reste responsable des données fournies et s'assure qu'il s'agisse de données fiables.

L'accompagnement est un accompagnement numérique. L'aidant numérique peut aider l'usager à effectuer une démarche mais ne pourra en aucun cas fournir des réponses sur l'issue de la démarche réalisée.

VERS L'AUTONOMIE NUMERIQUE

L'aidant numérique pourra proposer à la personne accompagnée de réaliser un diagnostic d'autonomie numérique. En fonction de ce diagnostic, l'aidant pourra lui proposer une orientation vers une structure proposant des actions lui permettant d'acquérir des compétences numériques supplémentaires.

Pour compléter ces éléments, vous pouvez consulter La Charte de l'accompagnement numérique réalisée dans le cadre du plan national pour un numérique inclusif disponible dans le kit d'intervention rapide sur le site Mission Société Numérique : https://kit-inclusion.societenumerique.gouv.fr.

TERRITOIRE D'ACTION POUR UN NUMERIQUE INCLUSIF
SOUTENU PAR LA MISSION SOCIETE NUMERIQUE

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MISSION SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE

PYRENEES ATLANTIQUES LE DEPARTEMENT

PLUS PROCHE PLUS SOLIDAIRE
www.le64.fr

INCLUSION NUMÉRIQUE

Ce document propose un cadre pour faciliter la relation d'accompagnement entre un aidant numérique et l'usager qu'il accompagne. Il a été réalisé lors d'un atelier par les acteurs des réseaux locaux d'inclusion numérique des territoires pilotes Côte Basque et Pays Basque Intérieur dans le cadre de la co-construction de la Stratégie Départementale d'Inclusion Numérique du Département des Pyrénées-Atlantiques le 17 septembre 2018 à Bayonne.

Benoît BRYON
Septembre 2018
CC - BY - SA

ACCUEIL CONVIVIAL

URGENCE !

HUMAIN / PROFESSIONNEL

CADRE PARTAGÉ

CONFIANCE

FILE D'ATTENTE ...

HORAIRE

INFORMATIQUE & LIBERTÉS

DONNÉES PERSONNELLES

CONFIDENTIALITÉ

RESTITUTION DES CLEFS

Exemple :
Remplir et envoyer un dossier.

DÉMARCHE EFFECTUÉE

RÉSULTAT de la DÉMARCHE

Exemple :
Réponse au dossier favorable.

CHAMP D'ACTION

DONNÉES FIABLES

RESPONSABILITÉ

USAGER RESPONSABLE

ORIENTER

SUIVI PARCOURS

BIENVEILLANCE

PÉDAGOGIE
- vocabulaire adapté
- explications

ÉCOUTE MUTUELLE

RELECTURE CONJOINTE

EMPATHIE

REFORMULATION

1. LAISSER FAIRE
2. FAIRE FAIRE
3. AIDER À FAIRE

AUTONOMIE

TERRITOIRE D'ACTION POUR UN NUMÉRIQUE INCLUSIF SOUTENU PAR LA MISSION SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE