



Les règles d'or de l'accompagnement

Posture d'une personne qui reçoit l'utilisateur **individuellement**

Cette charte définit un périmètre d'intervention pour les personnes qui vont accompagner les usagers en difficulté numérique pour réaliser leurs démarches en ligne. L'objectif est double :

- **donner aux aidants numériques** (médiateurs numériques, intervenants sociaux, services civiques, bénévoles, etc.) **un cadre éthique et déontologique pour accompagner les publics en difficulté numérique,**
- **sensibiliser le public aidé sur la protection des données personnelles.**

Les aidants numériques doivent veiller à garantir la confidentialité des informations données par les usagers en référence aux règles édictées par la Cnil (Commission nationale de l'informatique et des libertés) et au regard de leur fonction et statut.

j'accueille

1

- J'adopte une posture neutre par rapport à la personne accompagnée.
- Je reste professionnel en toute circonstance. Je n'extrapole pas sur une situation, je reste objectif.
- Je m'adresse à un usager et non à une connaissance !

j'accompagne

2

- Je fais preuve de pédagogie et j'adapte mon discours à la personne présente (« laisser faire », « faire avec », « faire à la place »). Elle doit pouvoir se diriger progressivement vers une culture numérique et être autonome.
- En cas de besoin, je l'oriente vers d'autres structures en m'appuyant sur la cartographie départementale des acteurs de l'inclusion numérique et le catalogue.

3

- J'informe les personnes accompagnées des conséquences que chaque action peut avoir sur leurs droits (ex : adresse mail).

Attention : avant de créer une adresse mail avec un usager, je m'assure qu'il aura la possibilité de la consulter régulièrement. Je l'alerte sur le fait que le passage à une adresse électronique peut entraîner l'arrêt de certains envois de courriers... C'est souvent une cause de rupture de l'accès aux droits.

je ne m'engage pas à la place d'un partenaire tiers

4

- Je ne m'engage pas sur la recevabilité d'un dossier, l'accès à un droit.
- Je ne m'engage pas sur une prise en charge par un tiers.
- Je ne m'engage pas sur un montant qui résulterait d'un outil de simulation.
- Je ne m'engage pas sur un délai de réponse qui n'est pas de mon ressort.



la confidentialité, c'est primordial !

5

- Je ne divulgue jamais les données personnelles des usagers à un tiers (mails, identifiants, mots de passe, données administratives, etc.).

je protège mes données et les données des personnes accompagnées

6

- Pour les postes en libre accès, je m'assure :
- de disposer de postes « isolés » du réseau professionnel et équipés d'outils de sécurité (pare-feu, anti-virus...),
 - que toutes les sessions ouvertes au cours de l'accompagnement soient déconnectées à la fin de celui-ci,
 - d'effacer les traces de navigation et les pièces numérisées et/ou d'installer des solutions permettant de le faire automatiquement et de ne jamais enregistrer les mots de passe,
 - de favoriser un usage exclusif de la navigation « en mode privé ».

7

- Je propose aux usagers des moyens mnémotechniques afin qu'ils retrouvent seuls leurs codes d'accès !

Attention : je ne conserve aucun identifiant ou mot de passe personnel des usagers