

CHARTRE DE L'AIDANT NUMERIQUE

Réseau Landais

PREAMBULE :

Face à la problématique nationale d'exclusion numérique amplifiée par la dématérialisation des services publics, plusieurs études estiment que 40 % de la population française serait concernée par l'exclusion numérique (plus de 160 000 landaises et landais) : difficulté pour réaliser des démarches en ligne, recul important de l'accès aux droits quand il s'agit de procédures administratives, exclusion de l'offre privée marchande et culturelle. Ce phénomène touche autant des personnes qui sont exclues des usages pour des raisons matérielles, défaut d'équipement ou difficulté d'accès au réseau que des personnes en difficulté avec l'utilisation des outils numériques.

Il doit être considéré que l'accès aux infrastructures réseau, sans être nécessairement au domicile des personnes, est un droit des citoyens, et qu'à ce titre il revient à la puissance publique d'en faciliter l'accès pour tous.

Dans le cadre du Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services Publics (SDAASP) et sous l'impulsion du Conseil Départemental, une étude menée par l'ALPI sur la situation de l'inclusion numérique dans le département a été présentée à l'ensemble des partenaires mobilisés.

Notre département n'échappe pas à la règle et les acteurs concernés : élus, travailleurs sociaux, chargés d'insertion, secrétaires de mairies, animateurs ou médiateurs numériques sont unanimes, la demande d'aide et d'accompagnement, très souvent dans l'urgence, est exponentielle. Elle émane de personnes en situation de précarité, en demande d'emplois, de personnes âgées, mais aussi d'actifs et de jeunes. L'exclusion numérique n'a pas d'âge, ne concerne pas un milieu social particulier, elle est renforcée et aggravée par des situations de précarité sociale ou culturelle, par des problématiques liées au monde rural, à la mobilité, à la fermeture progressive et programmée des permanences des services publics...tout un chacun est concerné à un moment donné.

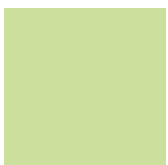
La mobilisation des acteurs sur les constats partagés de leur expérience commune a permis de définir quatre axes de travail : la nécessité de recenser et de fédérer les acteurs en réseau, de former et soutenir les aidants qu'ils interviennent en présentiel ou à distance, d'identifier et d'évaluer les compétences du public, d'améliorer les téléservices et de sécuriser les lieux d'accueil.

Les acteurs et décideurs qui partagent des valeurs communes ont décidé de se mobiliser et de se coordonner autour de la mise en place d'une plateforme partagée, outil permettant un travail de mise en réseau animé et coordonné de l'inclusion numérique sur le Département :

le Portail de l'Inclusion Numérique 40 (PIN40)

Ce portail doit être l'espace commun de réflexions et d'actions permettant aux acteurs de se mobiliser et de se coordonner, de disposer d'une boîte à outils afin de repérer les personnes qui rencontrent des difficultés sur le département et de les accompagner vers un usage autonome du numérique afin qu'ils exercent leur citoyenneté.

La charte constitue le cadre de référence et d'engagement de cet outil commun.



Article 1 : OBJECTIFS DE LA CHARTE

Cette charte définit un périmètre d'intervention pour les personnes qui vont accompagner les usagers en difficulté numérique dans la réalisation de leurs démarches en ligne avec un double objectif :

- Donner aux aidants du parcours numérique (intervenants sociaux, animateurs/médiateurs, secrétaires, professionnels ou bénévoles, etc.) un cadre formel éthique et déontologique pour accompagner les publics en difficulté numérique.
- Fédérer l'ensemble des aidants dans un réseau départemental permettant : le partage des expériences, des compétences et ressources, la formation des aidants, l'évaluation des actions.

Les aidants numériques devront veiller à garantir dans ce cadre la confidentialité quant aux informations données par les usagers en références aux règles édictées par la CNIL ainsi qu'au regard de leur fonction et statut.

Article 2 : LE PARCOURS D'ACCOMPAGNEMENT

L'accompagnement visant au maximum du possible l'autonomie des publics repérés, les aidants du parcours numérique veillent en permanence à appliquer une démarche de recherche de propositions construites avec l'utilisateur.

L'aidant s'engage à :

- Inviter le public accompagné à effectuer un test rapide permettant de qualifier son degré d'autonomie sur les outils numériques. L'aidant pourra ensuite orienter la personne si nécessaire vers une structure du réseau proposant un accompagnement pouvant répondre aux difficultés identifiées.
- Régler les situations d'urgence du public en incapacité de réaliser des démarches en ligne en toute autonomie ou orienter vers les opérateurs concernés en prenant garde de ne pas multiplier le nombre d'intervenants et en assurant une liaison avec les services concernés.
- Accompagner le public sur les services en ligne, notamment administratifs, pour lui en faciliter l'accès.
- Former lui-même ou accompagner le public vers les structures référencées, permettant les apprentissages pouvant aller de l'initiation au perfectionnement.

Les acteurs du parcours d'accompagnement veilleront à assurer le suivi des usagers entre les différents lieux.

Article 3 : LES AIDANTS DU PARCOURS NUMERIQUE

Les aidants du parcours numérique se composent de 3 catégories de professionnels et de bénévoles. Leur investissement s'effectue dans le cadre de leur mission initiale, qui fixe leur responsabilité et leur limite d'intervention dans le parcours numérique de l'utilisateur pris en charge.

Chaque aidant doit connaître et faire connaître au réseau les limites de son mandat au regard de l'accompagnement qu'il propose, notamment dans le cadre de l'accès aux droits des usagers.

De même, chaque aidant accueillant une personne doit préciser le cadre de sa mission et de ses responsabilités en conformité avec le projet et les objectifs de sa structure.

La cartographie des lieux ressources est l'outil permettant de structurer le parcours numérique des personnes accompagnées. Elle doit permettre de référencer les structures et d'identifier les missions.

- Les administrations et les institutions qui dématérialisent des services : leur rôle est d'informer le réseau des changements opérés sur le département au regard des permanences maintenues ou supprimées de leurs agents, de désigner des "agents relais" et/ou les modalités permettant de répondre à l'urgence sociale exprimée par les aidants.
- Les acteurs du social, travailleurs sociaux, médiateurs sociaux, chargés d'insertion, les secrétaires de mairie, les bénévoles associatifs etc : leur rôle dans le parcours est d'effectuer un primo-diagnostic du

niveau d'appropriation du numérique et d'orienter vers les structures effectuant de la formation, ils répondent aux situations d'urgence en fonction de leur mandat.

- Les médiateurs numériques, animateurs, agents des bibliothèques ou médiathèques, "Services Civiques", professionnels ou bénévoles : en fonction du mandat qui leur est donné, leur rôle est de former l'utilisateur à partir du primo-diagnostic effectué par les partenaires.

Les aidants concernés s'engagent à maîtriser les usages de bases nécessaires fournies dans le référentiel du réseau, s'engagent à se former aussi bien dans l'accueil des publics spécifiques que sur la maîtrise des outils.

Article 4 : **L**ES SERVICES

L'aidant au parcours numérique, en fonction de sa structure support et de son mandat, peut s'engager sur un ou plusieurs services pour l'utilisateur, les membres du réseau en sont informés grâce à la cartographie. Il sera nécessaire pour les structures d'interroger et de définir leurs offres de services.

Détection et orientation

- L'aidant évalue le niveau des publics accompagnés et définit avec eux leur besoin en accompagnement et en formation. Pour ce faire il dispose des outils en ligne sur le portail.
- L'aidant peut ensuite proposer à la personne, avec son consentement, une orientation vers une structure pouvant affiner le primo-diagnostic et proposer un accompagnement numérique.

Assistance

- L'aidant intervient directement auprès du public en incapacité de réaliser seul ses démarches en ligne pour des raisons liées à l'âge, au handicap, au déficit de matériel ou d'abonnement, ou au manque de compétences numériques.
- Si un accompagnement vers l'autonomie est difficile, l'aidant envisage la mise en place d'un réseau d'entraide familial, associatif ou institutionnel au plus près de l'utilisateur.

Facilitation

- L'aidant effectue lui-même la démarche avec l'utilisateur sur les services en ligne spécifiques en respectant les procédures et les règles, notamment dans le cadre de l'accès aux droits.

Dès lors que la sollicitation sort de son champ de mission et de compétences, l'aidant s'engage à réorienter l'utilisateur vers les institutions et services compétents.

Formation

- L'aidant intervient auprès du public sur des apprentissages pouvant aller de l'initiation jusqu'au perfectionnement vers un usage autonome des savoirs garant de l'exercice de citoyenneté.

Article 5 : **L**A CONFIDENTIALITE

Les aidants au parcours numériques doivent veiller à garantir la confidentialité relative aux informations données par les usagers en référence aux règles édictées par le législateur et dont la CNIL est garante (loi informatique et libertés), aux mesures imposées par le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), ainsi qu'au regard de leur fonction et statut.

En fonction de la typologie d'intervention, l'aidant devra demander l'autorisation écrite d'accéder aux données personnelles des bénéficiaires notamment dans le cadre de l'accès/maintien des droits.

L'aidant numérique expliquera impérativement au public accompagné les risques de divulgation de données personnelles à un tiers de manière à sensibiliser la personne aidée aux risques encourus en dehors de cet accompagnement.

Ce partage de données personnelles (mails, mots de passe, données administratives, financières...) entre l'aidant et la personne accompagnée sera basé sur un accord mutuel formalisé dans le cadre de l'accompagnement numérique, le mandat numérique du Portail Inclusion Numérique40 (PIN40).

Ainsi, l'aidant numérique s'engage à :

- Ne garder aucune copie papier ou numérique des documents qui lui ont été transmis.
- Ne conserver aucun identifiant ou mot de passe personnel des publics aidés.
- Ne transmettre aucune information ou documents à un tiers non concerné.

Dans le cas où l'accompagnement se fait grâce à un équipement à usage public, l'aidant veillera dans la mesure du possible à ce qu'aucune copie des documents, identifiants ou mot de passe ne soit stockés.

Pour cela il veillera à :

- Favoriser un usage de la navigation en mode privé.
- Éliminer de l'équipement utilisé tous les dossiers qui auraient pu être scannés ou téléchargés.
- S'assurer que toutes les sessions ouvertes au cours de l'accompagnement seront déconnectées à la fin de celui-ci.

Article 6 : LA RESPONSABILITÉ

La personne accompagnée est entièrement responsable des déclarations et des démarches réalisées en ligne. L'aidant au parcours numérique devra donc valider les informations saisies avec la personne accompagnée, à chaque étape si cette dernière n'est pas en mesure d'utiliser en toute autonomie l'outil numérique.

La responsabilité de l'aidant numérique ne pourra pas être engagée en cas de dysfonctionnement technique ou organisationnel.

Article 7 : LE RÉSEAU DES AIDANTS

La réussite du dispositif repose à la fois sur l'engagement des structures et des aidants dans le réseau ainsi que sur l'animation et la coordination de ce réseau par le PIN40.

Chaque structure s'engage à :

- Communiquer les informations pour sa fiche structure alimentant la cartographie,
- Participer aux différentes réunions, rencontre évaluation,
- Contribuer au partage d'expériences et de ressources sur l'espace de travail collaboratif du PIN40,
- Prévenir de toutes modifications pouvant intervenir dans le réseau (changements de référents, de coordonnées, création ou disparition de services...),
- Participer et relayer les différentes formations proposées.

La coordination s'engage à :

- Assurer la gouvernance du réseau en cohérence avec le plan de développement défini en lien direct avec le Conseil Départemental des Landes.
- Mettre en place et organiser les outils retenus et priorisés, notamment la cartographie, l'espace de travail collaboratif, la veille sur les téléservices, les différentes rencontres, réunions, le plan de formation des aidants...
- Assurer l'interface entre les structures et les instances régionales et nationales.