



Guide pratique de l'accompagnement numérique



Face au défi de l'inclusion numérique, les acteurs locaux, institutionnels et associatifs, ont décidé de mettre en œuvre une démarche collective et de constituer un réseau de l'inclusion numérique à l'échelle de l'Eurométropole de Strasbourg. Ce guide pratique de l'accompagnement numérique est le fruit du travail collaboratif mené dans le cadre de ce réseau.

OBJET DU GUIDE

Le guide pratique énonce les principes de fonctionnement et les valeurs du réseau d'inclusion numérique de la Ville et de l'Eurométropole de Strasbourg. Il s'agit de recommandations générales que les membres du réseau s'efforcent de respecter dans un esprit de coopération. Les préceptes de ce guide ne concernent que le volet numérique de l'accompagnement.

L'objectif du guide est de définir un cadre éthique et déontologique des accompagnant.e.s qui aident les personnes en difficulté numérique afin qu'elles soient en mesure de réaliser leurs démarches en ligne et de mieux maîtriser les outils numériques. Cet accompagnement est caractérisé par un parcours au sein duquel une attention particulière est portée à l'autonomisation des personnes dans leur utilisation des outils numériques. La dimension humaine, bienveillante et conviviale de l'accompagnement est soulignée.



PRINCIPES

L'accueil de l'utilisateur peut être l'occasion de l'informer des grands principes de base de l'échange avec l'accompagnant.e classés en

1 POSTURE

L'accompagnant.e numérique s'efforce de répondre aux besoins des personnes qu'il/elle accueille, tout en prenant en compte les contraintes temporelles éventuelles inhérentes au fonctionnement de sa structure, contraintes dont l'utilisateur doit également avoir conscience.

L'accompagnant.e numérique privilégie un accompagnement personnalisé prenant en compte les spécificités des personnes accueillies (handicap, difficulté linguistique...) et s'assure de la bonne compréhension des personnes accompagnées (vocabulaire adapté, reformulation, relecture conjointe...). Les informations saisies doivent être validées par la personne accompagnée.

L'accompagnant.e numérique veillera dans sa pratique à :

- Rester neutre et prendre du recul face à la situation de l'utilisateur ;
- Ne pas s'engager sur la recevabilité d'un dossier, ou l'accès à un droit ;
- Ne pas s'engager sur un montant qui résulterait d'un outil de simulation ;
- Ne pas s'engager sur un délai de réponse qui n'est pas de son ressort.

Les accompagnant.e.s numériques s'efforcent de rendre les utilisateur.e.s les plus autonomes possible.

En particulier, avant de créer une adresse mail, l'accompagnant.e s'assure que l'utilisateur aura la possibilité de la consulter régulièrement et l'alerte sur les éventuelles conséquences du passage à une adresse électronique : par exemple, l'arrêt des envois de courriers ou la rupture de l'accès aux droits.

2 RESPONSABILITÉ

La personne accompagnée reste responsable des données qu'elle fournit lors des déclarations ou des démarches réalisées en ligne. L'accompagnant.e peut donc aider l'utilisateur à effectuer une démarche en validant les informations saisies avec la personne accompagnée, et cela à chaque étape de la démarche, si la personne n'est pas en mesure d'utiliser en toute autonomie l'outil numérique.

La responsabilité juridique de la structure de l'accompagnant.e peut être engagée en cas de faute lors de l'accompagnement (communication d'un montant ou d'un délai erroné...), mais pas la responsabilité de l'accompagnant.e, à moins que celui-ci/celle-ci ait agi complètement en dehors du cadre de ses missions. Dans le cas de démarches faisant appel à des données personnelles sensibles, un mandat pourra être mis en place. Un modèle de mandat est proposé par la CNIL.

3 CONFIDENTIALITÉ

L'accompagnement à la réalisation de démarches nécessitant l'utilisation de données personnelles s'inscrit dans le cadre défini par le Règlement général sur la protection des données (RGPD).

L'accompagnant.e numérique demande l'autorisation d'accéder aux données personnelles, respecte la confidentialité de ces données et apporte à l'utilisateur des éléments de sensibilisation relatifs à la question des données personnelles.

L'accompagnant.e numérique ne conserve aucune information personnelle à la fin de l'entretien (mails, identifiants, mots de passe, données administratives...) et s'assure de l'effacement des données consultées sur les terminaux utilisés (effacement de l'historique de navigation).

Aussi, l'accompagnant.e s'engage à ne garder aucune copie papier ou numérique des documents qui lui ont été transmis et à ne transmettre aucune information ou document à un tiers. Il est recommandé de favoriser un usage de la navigation en mode privé et d'installer sur les postes en libre accès un logiciel permettant de fermer automatiquement les sessions, effacer les traces et supprimer les pièces scannées.

3

grandes catégories

Posture, Responsabilité et Confidentialité

6 Les actions du réseau relèvent de... catégories

LES ACTIONS DU RÉSEAU

Chaque acteur.rice peut proposer un ou plusieurs services :

OFFRIR UN ACCÈS

Permettre l'accès à internet en proposant des lieux d'accès (équipement et connexion) et/ou des offres de prêt ou vente de matériel.

DIAGNOSTIQUER

L'accompagnant.e numérique évalue le niveau d'autonomie des publics à accompagner, détecte leurs besoins (accès aux droits, santé, parentalité...) et évalue leurs freins (manque de compétences numériques, handicap...).

SENSIBILISER

L'accompagnant.e numérique présente l'éventail des services proposés par sa structure dans le domaine du numérique et explique l'intérêt de se former pour gagner en autonomie.

ASSISTER

L'accompagnant.e numérique intervient auprès du public en incapacité de réaliser des démarches en ligne en toute autonomie. Il/Elle acculture les usager.e.s, si nécessaire en les aidant à faire leurs démarches en ligne.

FORMER

L'accompagnant.e numérique intervient auprès du public sur des apprentissages pouvant aller de l'initiation jusqu'au perfectionnement. Il/Elle forme aux compétences numériques clés ou thématiques.

ORIENTER

S'il/elle n'est pas directement en mesure de l'aider, l'accompagnant.e numérique orientera la personne vers une structure du réseau proposant un accompagnement numérique pouvant répondre aux difficultés identifiées.

MOYENS MIS À DISPOSITION DU RÉSEAU

Afin de soutenir les accompagnant.e.s numériques dans l'accomplissement de leurs missions, des outils sont mis à leur disposition :

ICI, ON VOUS AIDE !

- Le site internet lesbonsclics.fr qui comprend la cartographie des acteurs du réseau, ainsi que des ressources pédagogiques ;
- L'espace collaboratif numérique ShareCan qui rassemble les documents et les liens utiles, un calendrier partagé, un forum...
- L'inscription dans la [liste de diffusion](#) qui permet d'avoir accès à l'actualité du réseau (réunions périodiques, formations, événements...)

Les accompagnant.e.s sont encouragé.e.s à consulter et mettre à jour régulièrement ces outils. En particulier, de façon à favoriser l'orientation des publics par les membres du réseau, chaque structure veillera à compléter la cartographie en ligne sur le site Les Bons Clics en créant un compte et en renseignant les informations la concernant (adresse, services proposés, publics cibles...).

Enfin, toutes les structures sont invitées à utiliser le logo du réseau afin de faciliter sa reconnaissance par le public.



CONTACTS

Anne-Marie SEYFRIED
anne-marie.seyfried@strasbourg.eu

Sandrine ANDRÉ
sandrine.andre@strasbourg.eu



Imprimé sur du papier recyclé